جامعـــــــــــة اليرمـــــــــوك
كليــة الاقتــصاد والعلــوم الإداريــة
قــــــسم إدارة الأعمــــــــال

واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشريـة في قطاع الاتصالات السعودية "دراسة حالة شركة الاتصالات السعوديـة في المملكة العربية السعودية"

The Reality of Human Resource Information System at Saudi Telecom Sector " Case study of Saudi Telecom Company in Saudi Arabia"

إعداد

شعاع مونس سعران الرويلي

إشـراف الدكتور

عبد الفتاح كراسنة

الفصل الدراسي الأول

2014 /2013

واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية
"دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية"

إعداد

شعاع مونس سعران الرويلي

بكالوريوس لغة انجليزية، جامعة الجوف، 2007

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

وافق عليها

عبد الفتاح عبدالرحمن كراسنة.......................................*مشرفاً رئيساً*

أستاذ مشارك في إدارة الأعمال، جامعة اليرموك

عماد محمود الشواقفة.......................................*عضـــواً*

أستاذ مشارك في علوم الحاسوب، جامعة اليرموك

عبدالرسول حمودي الحياني.......................................*عضـــواً*

أستاذ مساعد في إدارة الأعمال، جامعة اليرموك

تاريخ مناقشة الرسالة

2013 /12/5

الإهـــداء

إلى مصدر الفخر والأعتزاز "أبي" أتوجه لله بعيون تملأها الدموع راجيه شفائك . .

حفظك الله ورعاك . . .

أمي . . سأردد على مسامعك ومن خلفك "الحمد لله أنك أمي"

شايع مارست معي دور الأب الثاني ، فنهلت من رعايتك ودلالك الكثير . . دمت

لي ذخراً

أخي عبدالعزيز كلماتك لي " تذكري أن وراك أخو يبيع الدنيا عشانك"

أنعشت قلبي بالأمان . . وفقك الله

سعادتي وفرحتي بهذه الدنيا . . أخوتي "عبدالله ،سعران ،هناء ، صفاء ،

رزان"

صديقات اللحظات الجميله . . منال ، منى ، دلال

إلى من اعادت مفهوم الحياة لدي "غالية" بعدك آمنت بأن "حظي حلو" . . .

فأنتي حكاية القدر الجميل

إلى ليالي الغربة والخوف . . هزمتكم

الباحثة

شعاع الرويلي

شكر وتقدير

الحمدلله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمداً عليه أفضل الصلوات والتسليم وبعد ..

الشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين على ما أكرمني به من النعم

سلام سماويٌ يحطكم بهالة من الفضيله

سلام مقرون بالجمال يغمر روح الأردن المعطاء،

إنها لسعادة غامرة، أن أنسج شكراً لكل من أخذ بيديَ

لمن سخر ثمين وقته، واستخلص جل تجاربه ليمهد لي السبيل توجيهاً وإشرافاً شكراً جزيلاً لسعادة الدكتور عبدالفتاح كراسنة.

والشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة د. عبدالرسول الحياني د. عماد الشواقفه اللذين لم يبخلا علي بتوجيهاتهم القيّمه.

الشكر لكل من قبل مناقشة أفكاري وصوّب لي ووجهني.

الشكر لشركة الاتصالات السعودية التي احتضنت تساؤلاتي وأجابت.

الباحثة

شعاع الرويلي

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة

قائمة الجداول

الجدول	الصفحة

قائمة الملاحق

الملخص

الرويلـي، شـعاع مـونس. واقـع تطبيـق نظـم معلومـات المـوارد البـشرية فـي قطـاع الاتـصالات الـسعودية "دراسـة حالـة شـركة الاتـصالات الـسعودية فـي المملكـة العربيـة الـسعودية".رسـالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة اليرموك.(2013). (المشرف: د. عبد الفتاح كراسنة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، ومدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية، المتمثلة بالتخطيط والتدريب والتطوير، والاستقطاب، والاختيار، والتعيين، وتقييم الأداء، والتعويض والحوافز، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن أهمية إدارة الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.

ولتحقيق أهداف الدراسة وزعت الباحثة (140) استبانة على أفراد عينة طبقية تم توزيعها لكافة المستويات الوظيفية، وبنسبة (58%) من مجتمع الدراسة الأصلي المكون من الموظفين في دائرة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف بمراكزها المختلفة، والبالغ عددهم (240) موظفاً، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والخاضعة للتحليل الإحصائي (97) استبانة، وقد تم معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة لإختبار أسئلة وفرضيات الدراسة في ضوء استخدام المنهج المسحي الوصفي التحليلي، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- هناك مستوى متوسط لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية ككل، وجاءت درجة التأثير بالمرتبة الأولى على محور وظيفة التدريب والتطوير، تلاه في المرتبة الثانية محور وظيفة التخطيط، ثم محور وظيفة تقييم الأداء في المرتبة الثالثة، وجاء محور وظيفة التوظيف في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة، وجاء محور وظيفة التعويض والحوافز.

- كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات الوظيفة والخبرة والعمر والمؤهل العلمي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في محاور مختلفة.
- وبينت النتائج وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظام معلومات الموارد البشرية في شركة الإتصالات السعودية.
- كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين التدريب والتطوير الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظام معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية.

ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد اقترحت الباحثة عدد من التوصيات، من أهمها العمل على تطبيق وتفعيل نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، وفي المؤسسات الأخرى استناداً إلى ما أشارت إليه النتائج من وجود أثر إيجابي لهذه النظم في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: واقع التطبيق، نظم معلومات الموارد البشرية، قطاع الاتصالات السعودية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

أفرز التقدم التكنولوجي المتسارع في مجال المعلومات والاتصالات، امتلاك المنظمات لكم كبير من المعلومات والتي يمكن تخزينها في قواعد البيانات، والرجوع اليها لحل المشكلات، واتخاذ القرارات اللازمة. كذلك ساهم التقدم التكنولوجي في تطوير أداء منظمات الأعمال الحكومية والخاصة، وفي زيادة إنتاجيتها واستغلالها بكفاءة عالية.

وأدى التطور العلمي والتكنولوجي على المستوى العالمي الى خلق فجوة بشرية بين المعرفة المتراكمة، والقدرة على استخدامها سواءً في حل المشكلات المرتبطة بها، أو إغتنام فرصة التنمية التي تتيحها، وبات من الواضح أن التنمية الحقيقية تحتاج لموارد بشرية أكثر تأهيلاً، وتدرك طبيعة التحديات التي تفرضها التقنيات التكنولوجية المعاصرة، وأصبح لزاماً على المنظمات الوقوف على واقع أداء الموارد البشرية لمعرفة الأسباب التي أدت الى هذه الفجوة والعمل على ملء الفراغ الناتج عن هذه الفجوة لتحقيق عملية التوازن بين قطاعي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والإتصال (الشرابي، 2008).

ومن هنا أصبح من الطبيعي تطوير وتحسين نظم معلومات الموارد البشرية وتطبيقاتها، انطلاقاً من كونها أحد الاستراتيجيات الرئيسة المعمول بها داخل الشركات سواءً التجارية أم الخدمية. وبالنظر إلى "نظم معلومات الموارد البشرية" كأداة استراتيجيه في عمل الشركات فإن ذلك قد يمكّن تلك النظم من تزويد الشركات بالمعلومات الضرورية حول قدرتها الإنتاجية بشكل خاص،

وقدرتها بشكل عام على التقدم في الأسواق التي تعمل بها داخلياً وإمكانياتها الخارجية المتمثلة في فتح أسواق جديدة خارج الدولة التي تعمل بها، وكيفية تطوير نفسها، بالمقارنة مع منافسيها.

1-2 مشكلة الدراســـة

تكّمن مشكلة الدراسة في التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، وكيفية التعامل مع نظم معلومات الموارد البشرية في إدارة وظائف الموارد البشرية المتمثلة في (التخطيط، والتدريب، والتطوير، والتوظيف، وتقييم الأداء، والتعويض والحوافز) بشكل فاعل.

كما تكّمن أهمية المشكلة في التعرف على المعوقات المصاحبة لتطبيق هذه النظم ومحاولة الاستفادة منها في وضع الخطط المستقبلية، والبرامج التوعوية لتفعيل وتطوير هذه النظم في قطاع الاتصالات السعودية.

1-3 أهداف الدراســة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. بيان مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.
2. التعرف على أهمية إدارة الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.
3. التعرف على العلاقة بين فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية ووظائف إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية.

1-4 أهمية الدراسـة

تكّمن أهميـة الدراسـة في موضوعها الذي تناولته حول واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الإتصالات السعودية، كما وتظهر أهميـة إجراء هذه الدراسـة في ضـوء نـدرة الدراسات التي اهتمت بواقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الإتصالات السعودية ، وتبرز أهمية الدراسة ضمن محورين رئيسين، وهما:

أولاً: الجانب النظري: تأتي الأهمية النظرية للدراسة من خلال ما ستوفره من معلومات حول واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية بشكل عام، وفي قطاع الاتصالات السعودية بشكل خاص، والتي يمكن أن يستفيد منها القائمين على إدارة الموارد البشرية من عاملين وموظفين، سواءً في شركة الإتصالات السعودية، أو الشركات والقطاعات الأخرى.

ثانياً: الجانب العملي: تظهر الأهمية العملية للدراسة من خلال ما ستتوصل إليه من خلال الكشف عن واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تفعيل استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، وذلك من خلال وضع البرامج التدريبية، لتطويرها، بالإضافة إلى الفائدة التي قد تقدمها للقائمين على تطوير نظم معلومات الموارد البشرية من خلال العمل على التخطيط لها ضمن الاتصالات السعودية، ومتابعة هذا التخطيط، والعمل على تفعيله بما يسهم في تحقيق أهداف نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.

1-5 محددات الدراسة

يمكن تحديد معوقات هذه الدراسة بما يلي:

1. عدم وجود دراسات سابقة (حسب علم الباحثة) لواقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.

2. إقتصار الدراسة على القطاع الخدمي (الإتصالات السعودية) حيث لا يمكن تعميم نتائجها على القطاعات الأخرى.

3. إقتصار الدراسة على الإستبانة كأداة قياس، حيث لم يكن بمقدور الباحثة إجراء مقابلات مع المبحوثين لمحدودية وقت الدراسة.

1- 6 أسئلة الدراسة

السؤال الأول: إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية المتمثلة بـ (التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التعويض والحوافز)؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التخطيط؟
- إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التدريب والتطوير؟
- إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)؟
- إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة تقييم الأداء؟
- إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التعويض والحوافز؟

السؤال الثاني: هل توجد علاقة إيجابية بين المتغيرات المتمثلة بـ (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) لمستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية؟

السؤال الثالث: هل هناك درجة ارتباط إيجابية بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية؟

السؤال الرابع: هل هناك درجة ارتباط إيجابية بين التدريب والتطوير الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية؟

1- 7 مكونات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يشتمل هذا الفصل على مشكلة الدراسة، وأهدافها، بالإضافة إلى أهمية الدراسة، ومحدداتها، وأسئلة الدراسة، وفرضياتها.

الفصل الثاني: الإطار النظري

يشتمل هذا الفصل عرضاً لما جاء به الأدب التربوي من جوانب متعددة، والمتعلق بموضوع إدارة الموارد البشرية ووظائفها، ونظم معلومات الموارد البشرية.

الفصل الثالث: المراجعة الأدبية

يشتمل هذا الفصل عرضاً لأهم الدراسات السابقة والأدبيات العلمية ذات العلاقة بموضوع إدارة الموارد البشرية ووظائفها ونظم معلومات الموارد البشرية.

الفصل الرابع: منهجية الدراسة

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، ويستعرض أيضاً طريقة اختيار العينة، وخطوات بناء أداة الدراسة، ووصف للإجراءات التي اتبعت للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى عرض الطرق الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

الفصل الخامس: التحليل الإحصائي

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وخصائص عينة الدراسة وأسئلتها، ومناقشة نتائجها ومقارنتها مع الأدب التربوي حيثما وجد.

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل أهم النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء هذه الدراسة، وأهم المقترحات والتوصيات المستخلصة في ضوء هذه النتائج.

الفصل الثاني

الإطار النظري

2-1 المقدمة

تعتبر نظم الموارد البشرية ذات أهمية بالغة في مختلف المنظمات العامة والخاصة، انطلاقاً من أهمية القرارات ذات العلاقة بالعنصر البشري، والتي تساهم في اتخاذها على مختلف المستويات الإدارية، لأنه مهما تعددت وتطورت العناصر في المنظمة من آلات وأجهزة متطورة، ووسائل تقنية وتكنولوجية حديثة فإنها لن تحقق أهدافها دون وجود العنصر البشري.

2-2 تعريف الموارد البشرية

هي جانب من جوانب العملية الإدارية تتضمن عدد من الوظائف، والأنشطة التي تمارس بهدف إدارة العنصر البشري بطريقة فعالة تضمن تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها وأهداف المجتمع أيضاً (Schusher, 1995).

كما عرفها (المرسي 2003) بأنها: الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من العنصر البشري ليتم تطويرها وتحفيزها للحفاظ عليها لغرض تحقيق أهداف المنظمة بمستوى عال وفعال.

في حين عرفها (Dessler, 2005) بأنها: نشاط يتم بموجبه الحصول على الأفراد الضروريين للمنظمة سواءً كان بالكم، أو بالعدد المناسبين بما يحقق أهداف المنظمة ويقوم بخدمتهم.

2-3 تعريف نظم المعلومات

هي مجموعة من الأجزاء المترابطة معاً، والتي تعمل مع بعضها البعض بهدف جمع، أو (استرجاع) ومعالجة وعرض المعلومات لدعم عمليات اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة والتحليل داخل المنظمة (Lauden & Lauden, 2012).

كما عرفها الشرابي (2008) بأنها: "مجموعة من الموارد والعمليات والأعمال والأنشطة التي تتفاعل وتتكامل معاً في بيئة، أو وسط معين بهدف تداول المعلومات في هذه البيئة أو الوسط".

في حين عرفها (Turban et al, 2008) بأنها: "نظام يجمع ويعالج ويخزن ويحلل البيانات ليتم نشر معلومات لغاية محددة، حيث أنه يحتوي على مدخلات تشمل البيانات والتعليمات يتم معالجتها باستخدام التكنولوجيا وعلى مخرجات تشمل التقارير والحسابات يتم إرسالها إلى مستخدمي النظام".

2-4 تعريف نظم معلومات الموارد البشرية

هو النظام الذي يتم تصميمه بوظيفة محددة في إطار عمليات المنظمة لتحديد وظيفة إدارة الموارد البشرية، وهي السعي إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية وكفاءة العنصر البشري، وتحسين مستوى أدائه ليؤدي دوره في تحقيق أهداف المنظمة (باجبار والمفتي، 1987).

في حين عرفه (Safran, 1994) بأنه قاعدة بيانات تحتوي على مختلف المعلومات المناسبة والخاصة بالموارد البشرية، حيث يوفر هذا النظام التسهيلات اللازمة لديمومة البيانات وسرعة الحصول عليها.

كما يمكن تعريفه بأنه: إجراء نظامي لجمع وحفظ واسترجاع والتحقق من صحة المعلومات المطلوبة من قبل المنظمة فيما يتعلق بمواردها البشرية والأنشطة التي يمارسونها (Kovach, et al, 1999).

وعرفه (Fisher,et al.1999) بأنه: نظام يستخدم لجمع وتخزين ومعالجة وتحليل ومراجعة وتوزيع المعلومات المتوفرة التي تخص الموارد البشرية في المنظمة.

كما عرفه السالم وصالح (2002) بأنه: نظام يسعى إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق أهداف المنظمة.

ويعرف بأنه: تكوين هيكلي متكامل ومتفاعل من المستلزمات الضرورية والإجراءات، من أجل جمع ومعالجة البيانات من داخل وخارج المنظمة بهدف توفير المعلومات اللازمة عن الأفراد العاملين والخصائص النوعية المطلوبة وإيصالها إلى صناع القرار في المنظمة (اليوزبكي، 2001).

2-5 مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية

تتوجه الكثير من قطاع الأعمال لتوظيف نظم معلومات الموارد البشرية، وذلك نظراً لإدراكها لدوره في تحقيق كفاءة وفاعلية الأداء في مجال تخطيط الموارد البشرية، بحيث يضمن توظيف نظم معلومات الموارد البشرية وتوفير المعلومات التي تؤدي دوراً مهماً في تمكين المسؤولين في المنظمة من اتخاذ قرارات سليمة وصائبة فيما يتعلق بتخطيط الموارد البشرية. ومما لا شك فيه أن تطبيق النظم ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى لنشاط شؤون الموظفين بما يحقق أهداف إدارات شؤون الموظفين بصفة خاصة، والأهداف التنظيمية بصفة عامة. وكذلك في إعداد موازنة الوظائف، ذلك الجانب من الإنفاق في الموازنة العامة للدائرة الحكومية، المخصص للصرف على

الموظفين ومستحقاتهم وامتيازاتهم، ويشمل بالتحديد: (الرواتب، والأجور، والمكافآت، والبدلات)، والذي يُعد من أهم بنود الموازنات سواءً الحكومية، أو غيرها في قطاعات الأعمال المختلفة (عمار، 1991، ص36).

2-6 إدارة الموارد البشرية

حسب (عبد الوهاب، 2003) هناك خمسة مناهج يمكن توظيفها حتى يتم التعرف على إدارة الموارد البشرية، ونتبين أهدافها وأهميتها وموقعها من النظام الكلي داخل المؤسسات، وهي:

2-6-1 منهج العملية الإدارية

تعتبر إدارة الموارد البشرية سلسلة إدارية متكاملة تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالرقابة، حيث أن نشاط إدارة الموارد البشرية يخضع لوظائف الإدارة المتعارف عليها، وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والقيادة والرقابة. فهي تخطط للموارد البشرية والمسار المهني للعاملين. وتنظم أنشطتهم وتنسق بينها في فرق عمل متكاملة. تقود هؤلاء إلى التعاون مع الإدارات الأخرى وتوجههم وترشدهم وتحفزهم وتحل مشكلاتهم . ثم تراقب نتائج الأداء للتحقق من درجة فاعليته.

2-6-2 المنهج السلوكي

يختص هذا المنهج بدراسة سلوك أعضاء القوى البشرية العاملة، وتحليل شخصياتهم ودوافعهم واتجاهاتهم والعوامل الاجتماعية المؤثرة عليهم، وذلك لتنمية السلوك التنظيمي الملائم الذي يحقق زيادة الإنتاجية، ورضا العاملين وإشباع حاجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية.

2-6-3 المنهج الإجرائي

إن لكل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية إجراءات وخطوات من المفترض إتباعها، وذلك حتى نحقق كفاءة هذا النشاط وفاعليته، مثلاً إجراءات اختيار العاملين وخطوات تعيينهم ... شروط الترقية وقواعدها ... نماذج الترقية ووثائقها... وهكذا.

2-6-4 منهج النظم

يعالج هذا المنهج إدارة الموارد البشرية باعتبارها نسقاً أو منظومة، تتكون من أجزاء متفاعلة تؤثر في بعضها بعضاً، وتتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات، فأما المدخلات: فهي مدير الموارد البشرية والعاملون معه، بالإضافة إلى الموارد والإمكانات الأخرى المادية والمالية والمعلومات. وأما معالجة البيانات: هي كافة الأنشطة والجهود التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية لتوفير الموارد البشرية الملائمة وتحفيزها وصيانتها واستمرار عطائها.

وأما المخرجات، فهي تلك الموارد البشرية التي تتميز بالسلوك الملائم والقيم الإيجابية والدوافع المناسبة لإنجاز المهام المطلوبة منها. بالإضافة إلى ما تقدمه إدارة الموارد البشرية من خدمات استشارية ومعاونة للإدارات الأخرى.

ويقتضي منهج النظم النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها نظام مفتوح، إذ تعمل في بيئة معينة تنقسم إلى: بيئة داخلية – وهي المؤسسة التي توجد بها وتتأثر بأهدافها وإستراتيجياتها وإمكاناتها. وبيئة خارجية – وهي المجتمع الذي تعمل به المؤسسة، وما فيه من عوامل إيجابية وسلبية، ومن فرص ومعوقات، تحدث أثرها على سياسات إدارة الموارد البشرية وأهدافها وخططها وإنجازاتها.

2-6-5 المنهج المتكامل

بالنظر إلى المناهج الأربعة، نجد أنها تكمل بعضها بعضا لتفرز مفهوماً جديداً متكاملاً لإدارة الموارد البشرية، فهي تلك العملية الإدارية التي:

أ – تعمل في إطار بيئي اقتصادي واجتماعي وتكنولوجي وتعليمي.

ب– تمارس وظائف التخطيط والتنظيم والقيادة والتوجيه والرقابة لتوظيف الطاقات البشرية المتاحة.

ج - تطبق النظريات النفسية والسلوكية في التعامل مع العاملين للحصول على السلوك الوظيفي الملائم.

د– تضع مجموعة من الإجراءات والخطوات الملائمة للقيام بهذه الجهود.

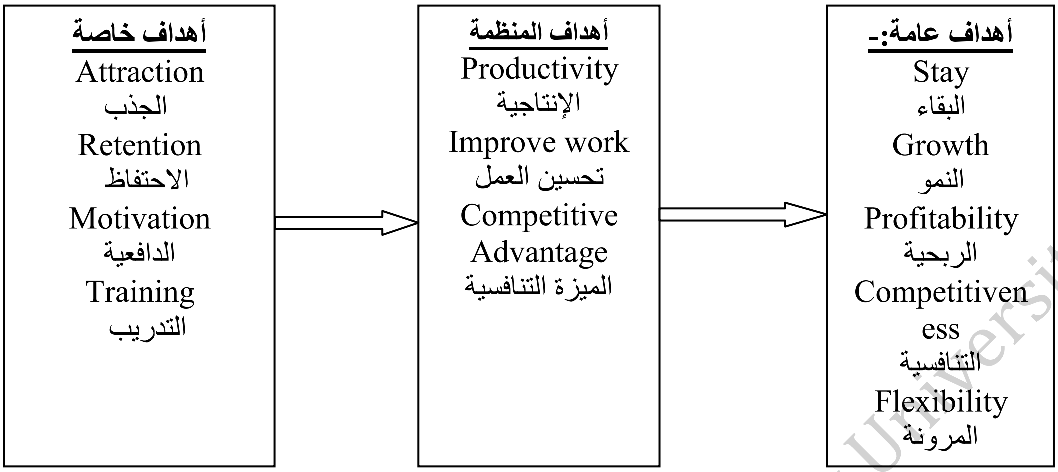
هـ – الحفاظ على استمرار صلاحية الموارد البشرية وصيانتها وتحفيزها وتنميتها وتطويرها.

و – تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة، والأهداف الشخصية للعاملين من إشباع دوافعهم واستمرار ولائهم وعطائهم.

2-7 أهداف إدارة الموارد البشرية

إن الهدف الرئيس لإدارة الموارد البشرية في مختلف المنظمات يكمن في تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة ومتطورة بحيث تلبي حاجات وأهداف المنظمة، لذلك يجب على إدارة المنظمة الاهتمام بكيفية الحصول على تلك الموارد وتنمية مهاراتهم من خلال تحقيق أهداف العاملين والمجتمع والمنظمة.

وعليه يمكن تقسيم أهداف الموارد البشرية إلى ثلاثة أقسام، كما في الشكل (2) :(Schuler, 2005)



شكل (2): أهداف الموارد البشرية. المصدر: (Schuler, 2005)

يلاحظ من الشكل (2) أن هنالك أهداف عامة للموارد البشرية تشمل على البقاء والنمو والربحية والتنافسية والمرونة، وهذه هي أهداف عمومية لا يتم تحقيقها إلا بعد قيام المنظمة، كما أن هنالك أهداف لهذه المنظمة تشمل على الإنتاجية وتحسين العمل والميزة التنافسية وهذه الأهداف تختلف من منظمة إلى أخرى، بالإضافة إلى وجود أهداف خاصة في مجال الموارد البشرية، والتي تشمل على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم وتحقيق الدافعية والتدريب لهم.

2-9 وظائف إدارة الموارد البشرية

ذكر الحسنية (2002) أن وظائف إدارة الموارد البشرية، هي كما يلي:

1- حصر وتسجيل الوقائع الوظيفية ورصدها في شكل بيانات وحقائق مفصلة: يتم ذلك من خلال ربط النظام بمصادر البيانات من النماذج والسجلات المستخدمة في شؤون الموظفين كنماذج طلبات التعيين، وسجلات الموظفين وقرارات الترفيعات والترقيات والإجازات وغيرها.

2- تدقيق البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها: يتم ذلك من خلال استخدام البيانات في المجالات المختلفة لإدارة شؤون الموظفين، وذلك من خلال تدقيقها وتصنيفها حسب نوع النظام المستخدم.

3- استخراج المعلومات بشكل واضح: حيث يسهل ذلك فهم هذه المعلومات وتفسيرها ليتم حفظها وتخزينها في ذاكرة النظام، ليتم الرجوع إليها من قبل صناع القرار في المنظمة للاستفادة منها في اتخاذ قرارات سليمة تضمن كفاءة وفاعلية استخدام العنصر البشري في الإدارة.

2-9-2 وظائف إدارة الموارد

كما ذكر السالم والصالح (2002) أن وظائف إدارة الموارد البشرية، كما يلي:

1- تخطيط الموارد البشرية.

2- التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين).

3- تدريب وتنمية الموارد البشرية.

4- تقييم الأداء.

5- التعويضات والحوافز.

6- تخطيط المسار الوظيفي.

2-9-2-1 تخطيط الموارد البشرية

يعتبر التخطيط من أهم وظائف الإدارة في المنظمة، وذلك لتحديد حاجاتها من الموارد البشرية كماً ونوعاً في الوقت الحاضر والمستقبل بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية، حيث تكمن أهمية التخطيط للموارد البشرية من خلال التخطيط طويل الأمد نحو الرؤية المستقبلية الإستراتيجية للمنظمة، حيث يضمن تدفق الموارد البشرية من والى المنظمة بتطبيق خطة واضحة المعالم

تتضمن عمليات، أو أنشطة أخرى تمارسها إدارة الموارد البشرية كالتوظيف والتدريب وتنمية العاملين في المنظمة.

ويحقق تخطيط الموارد البشرية في المنظمة عدة فوائد منها:

1- تساهم في تحديد حاجات المنظمة من الموارد البشرية بشكل واضح ودقيق سواءً في الوقت الحاضر، أو في المستقبل.

2- تحقيق أهداف المنظمة من خلال الاستخدام الأقل للموارد البشرية.

3- يساعد مسؤولي المنظمة على الاكتشاف المبكر لنقاط الضعف في القوى العاملة في المنظمة

4- يساعد على تحديد التكامل والترابط بين مختلف برامج إدارة الموارد البشرية.

2-9-2-2 التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)

بعد الانتهاء من عملية تخطيط الموارد البشرية وتحديد الزيادة أو النقصان في المنظمة يأتي دور التوظيف من خلال جذب الكفاءات البشرية اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة على النحو الآتي:

2-9-2-2- أ الاستقطاب

يمكن تعريف الاستقطاب بأنه عملية البحث والحصول على مرشحين للوظائف الشاغرة بالعدد المطلوب كماً ونوعاً، وفي الوقت المناسب لذلك ليتم اختيار الأفضل من بين المرشحين لملئ الوظائف في المنظمة بناءً على متطلبات وشروط إشغال تلك الوظائف، لذلك تعتبر عملية استقطاب الموارد البشرية المرحلة الأولى من مراحل التوظيف، وذلك من خلال مجموعة من الأنشطة التي تختص في عملية البحث وجذب العدد الكافي من الموارد البشرية المؤهلة لشغل الوظائف الشاغرة في المنظمة.

ويمكن للمنظمة استقطاب الموارد البشرية من خلال مصدرين، وهما مصادر داخلية وأخرى خارجية، كما يلي:

- مصادر داخلية:

هي عملية إتاحة الفرصة للعاملين داخل المنظمة لإشغال الوظائف الشاغرة في مختلف المستويات التنظيمية، ويتميز هذا النوع من المصادر بأنه يستفيد من الخبرات العلمية والعملية للعاملين في المنظمة بسبب امتلاكهم نسبة عالية من الإلمام بطبيعة وظروف العمل داخل المنظمة، بالإضافة إلى معرفتهم بسياسات وخطط وأهداف المنظمة.

وعليه توفر المصادر الداخلية مجموعة من الميزات للمنظمة، وهي:

1- تحقيق حالة من الاستقرار العالي لدى الموارد البشرية العاملة في المنظمة.

2- رفع الروح المعنوية للعاملين في المنظمة وزيادة الروح المعنوية لديهم لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، وذلك بسبب تولد شعور لديهم بأن المنظمة تهتم وتعتز بهم وتوفر لهم اتجاهات مستقبلية ايجابية.

3- تخفيض تكاليف الحصول على الموارد البشرية المطلوبة مقارنةً مع المصادر الخارجية.

- مصادر خارجية:

تلجأ المنظمة إلى عملية البحث وجذب الموارد البشرية من خارج المنظمة لإشغال الوظائف الشاغرة فيها، وذلك عن طريق وسائل الإعلان ومكاتب العمل وهيئات التوظيف والانتداب والاستعارة والتعاقد.

وتوفر المصادر الخارجية مجموعة من الميزات للمنظمة، وهي:

1- ضمان استحداث موارد بشرية يحملون أفكار وآراء واتجاهات جديدة غير مطبقة في المنظمة من قبل.

2- الحصول على كفاءات متميزة من سوق العمل الخارجي خصوصاً إشغال الوظائف الفنية، أو الإدارية في المستويات التنظيمية الأولى في المنظمة.

3- قد تكون المصادر الخارجية هي المصدر الوحيد المتاح في حالة ندرة الكفاءات المطلوبة.

4- توفر المصادر الخارجية موضوعية أكثر من المصادر الداخلية للابتعاد عن الواسطة والمحسوبية وغيرها.

2-9-2-2- ب الاختيار

يمكن تعريف الاختيار بأنه انتقاء أفضل العناصر البشرية التي يتم استقطابها من مصادر متعددة بهدف تعيينهم في المنظمة لإشغال الوظائف الشاغرة فيها لتحقيق مزيد من الكفاءة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة. ويعتبر اختيار الموارد البشرية المرحلة الثانية والمكملة لعملية الاستقطاب، وذلك من خلال اختيار أفضل المتقدمين لإشغال الوظائف الشاغرة في المنظمة.

وتتضمن عملية اختيار الموارد البشرية مجموعة من الخطوات، وهي على النحو الآتي:

- تعبئة نموذج التقدم للوظيفة.
- المقابلة الأولية.
- اختبار المتقدمين.
- المقابلة الشخصية.
- التدقيق المرجعي.
- اختبارات الذكاء.
- القرار النهائي.

وتنبع أهمية اختيار الموارد البشرية من أنها تظهر الوظائف التي تناسب راغبي العمل من حيث مهاراتهم وقدراتهم ليتم اختيار الشخص المناسب للوظيفة المناسبة له، كما انه يتم توزيع العمالية بين المنظمات على أسس سليمة، بالإضافة إلى توفير ظروف العمل المناسبة لاكتساب المنظمة سمعة جيدة في سوق العمل من حيث استقرار العمالة.

2-9-2-2-ج التعيين

يمكن تعريف التعيين بأنه عملية إصدار القرار بتعيين المتقدم للوظيفة الشاغرة في المنظمة اعتباراً من تاريخ محدد، وبناءً على هذا القرار يكتسب الموظف حقوق وظيفية متعددة ويتحمل واجبات ومسؤوليات الوظيفة.

ويعتبر التعيين المرحلة الأخيرة من مراحل توظيف الموارد البشرية في المنظمة التي تبدأ بالاستقطاب مروراً بالاختيار وانتهاءً بالتعيين.

2- 9- 2-3 تدريب وتنمية الموارد البشرية

يشير تدريب وتنمية الموارد البشرية إلى مجموعة العمليات التي تعمل على تجهيز الموارد البشرية بالمهارات المطلوبة التي يمكن استخدامها بشكل مباشر في المنظمة، لذلك يساهم التدريب في تطوير مهارة وسلوك الموظفين.

ويعتبر التدريب من أهم الوسائل التي تعتمدها المنظمة لإزالة الضعف، أو القصور في أداء وسلوك العاملين من خلال تزويدهم بمجموعة من المهارات والمعارف.

وتمر عملية التدريب بمجموعة من المراحل، وهي:

- جمع وتحليل المعلومات.
- تحليل الاحتياجات التدريبية.
- تقييم البرامج التدريبية.

- تنفيذ البرامج التدريبية.

يمكن تصنيف التدريب إلى مجموعتين أساسيتين هما:

أ- التدريب في مواقع العمل: يتضمن التدوير الوظيفي والتدريب الوظيفي المبرمج والتوسيع الوظيفي.

ب- التدريب خارج مكان العمل: يعتبر أكثر فاعلية من التدريب في مواقع العمل، حيث يتم تنفيذ مجموعة من الأساليب والبرامج التدريبية بعيداً عن موقع العمل من خلال المحاضرات والندوات وتمثيل الأدوار والمؤتمرات وحلقات العمل والتطبيق العملي.

2-9-2-4 تقييم الأداء

هو مجموعة من العمليات التي تستخدم بهدف قياس وتقييم كفاءة أداء العاملين في المنظمة، لذلك يعتبر تقييم الأداء من أهم الأنشطة التي تقوم بها الموارد البشرية لاستخدام أفضل تلك الموارد لتحقيق الكفاءة الإنتاجية المطلوبة.

وتبرز أهمية تقييم الأداء من خلال ما يلي:

- تخطيط الموارد البشرية.
- تحسين الأداء وتطويره.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- توفير نظام عادل للحوافز والمكافآت.
- انجاز عمليات النقل والترقية.
- تحديد معوقات ومشاكل العمل في المنظمة.

2-9-2-5 التعويضات والحوافز

يمكن تعريف التعويضات بأنها: مجموعة من المزايا والمنافع التي تقوم المنظمة بمنحها للموارد البشرية العاملة فيها بهدف رفع روح الانتماء وتعزيزها لديهم بما ينعكس ايجاباً على أدائهم، وعلى المنظمة ككل.

وهنالك نوعان من التعويضات، وهما:

- التعويضات المباشرة: وهي التعويضات التي تجعل من المنظمة مكاناً مناسباً للعمل وتجعل الوظيفة مصدر للدخل ذو جدوى اقتصادية للعاملين في المنظمة، حيث يتم تقديم هذه التعويضات بشكل مباشر للعاملين في المنظمة عن طريق الأجور والرواتب والامتيازات وتحقق هذه التعويضات جذب الموارد البشرية المؤهلة للعمل في المنظمة ليضفي عليها ميزة تنافسية، كما تحقق هذه التعويضات تحسين أداء العاملين وزيادة مستوى إنتاجيتهم، بالإضافة إلى الاحتفاظ بنوعية جيدة من الموارد البشرية المتوفرة في المنظمة.
- التعويضات غير المباشرة: وهي الميزة أو المنفعة التي يمكن أن تحققها المنظمة للعاملين فيها، لذلك تعتبر هذه التعويضات التزاماً معنوياً وليس التزاما مادياً من المنظمة تجاه العاملين.

أما بالنسبة إلى الحوافز فهي العائد الذي يحصل عليه الفرد نتيجة تميزه في أدائه لعمله في المنظمة، لذلك تحقق الحوافز النتائج التالية:

- زيادة الإنتاجية في العمل من خلال زيادة جودة العمل وزيادة مبيعات وأرباح المنظمة.
- تخفيض الزيادة من العمل كتخفيض التكاليف والمواد الأولية المستخدمة في الإنتاج، وتخفيض الفاقد في الموارد البشرية.
- إشباع حاجات العاملين بمختلف أنواعها وخصوصاً فيما يتعلق بالتقدير والاحترام.
- شعور العاملين بالعدالة داخل المنظمة وتنمية روح التعاون فيما بينهم.

- المساهمة في تقديم أفضل الأساليب والطرق لأداء العمل بأقل مجهود مع تحقيق أفضل النتائج.
- تحسين صورة المنظمة في السوق وفي نظر المجتمع.

2-9-2-6 تخطيط المسار الوظيفي

يمكن تعريف تخطيط المسار الوظيفي بأنه انتقال الموظف من وظيفة إلى أخرى أو من موقع إلى آخر بهدف تحقيق مستوى اقتصادي واجتماعي أفضل للموظف.

يطلق على تخطيط المسار الوظيفي عدة مسميات منها التقدم الوظيفي أو النمو الوظيفي، أو التطوير الوظيفي، أو المستقبل الوظيفي وجميع هذه المسميات تعنى بتنمية قدرات العاملين وزيادة معلوماتهم وتعديل سلوكهم لترقيتهم من موقع وظيفي إلى آخر أكثر تقدماً بهدف مواكبة التغيير والتطور.

2- 10 عناصر نظم معلومات الموارد البشرية

ذكر المغربي (2002) أن نظم معلومات الموارد البشرية تتكون من العناصر التالية:

1. قاعدة البيانات: حيث تعتبر من أهم العناصر لأنها تشمل البيانات الأساسية المتعلقة بالمنظمة والعاملين فيها.
2. إدخال البيانات: وهو إدخال البيانات بصورة صحيحة وتحديثها باستمرار وتجنب التكرار غير المبرر في البيانات المخزنة في قاعدة البيانات.
3. استرجاع المعلومات- وهو الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها بحيث تتفق مع احتياجات المديرين في المنظمة من حيث الشكل والمحتوى.
4. مركز معلومات الموارد البشرية: وهو عبارة عن مجموعة من الأفراد المؤهلين والمكلفين القيام بالأنشطة اليومية لنظم معلومات الموارد البشرية.

5. جودة وسلامة البيانات: وهي الموثوقية والمصداقية وضمان أمن وسلامة البيانات عن طريق التحكم في الوصول إلى قاعدة البيانات.

في حين ذكر السالم وصالح (2002) إن نظم معلومات الموارد البشرية تتكون من العناصر الآتية:

1- المدخلات: وهي عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف ذات العلاقة، كما يلي:

أ- البيانات المتعلقة بالموظفين: تتضمن البيانات الشخصية والخاصة بالخبرات العملية والعلمية للموظفين والوصف الوظيفي لوظائفهم والمسار الوظيفي لهم وتقييم أدائهم.

ب-البيانات المتعلقة بالوظائف: تشمل مسميات الوظائف ورموزها ومواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.

ج- البيانات الإدارية: هي بيانات متعلقة بسياسات التوظيف تتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

د- بيانات سوق العمل: هي بيانات تتعلق بالمنظمات المناسبة للحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات المهمة بالنسبة للمنظمة.

2- العمليات: هي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات، والتي تتمثل في العمليات التحليلية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بشكل مناسب، وذلك حسب الخطوات التالية:

- تسجيل وتخزين البيانات.
- تدقيق ومراجعة البيانات.
- تحليل وتفسير البيانات.

3- المخرجات: وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء مجموعة من العمليات التحويلية عليها، ومن أهم مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية ما يلي:

- خطة الموارد البشرية.
- بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية.
- بيانات عن أوضاع العاملين في الوقت الحالي وفي الماضي والمستقبل.
- نتائج تقيم أداء العاملين في المنظمة في مختلف المستويات.

4- التغذية الراجعة: هي معلومات تتضمن تعليمات وإرشادات لكيفية سير العمليات في النظام ومدى تطابق انجازاته ومخرجاته مع الخطط الموضوعة، حيث تلعب هذه المعلومات دوراً أساسيا في نظام معلومات الموارد البشرية ليتم متابعة التغييرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين والتي تساعد في حل المشاكل من استخدام النظام.

5- التحكم: يتضمن التحكم والسيطرة على سير الخطوات، كما هو مخطط لها، حيث يخبر بوجود أي عطل أو خطأ في محتويات البرنامج، أو في توظيف البيانات المدخلة.

6- الذاكرة: هي ذاكرة النظام الذي تخزن فيه مخرجات ومدخلات النظام، وقد تكون أشكال ذاكرة أنظمة المعلومات كما يلي:

- الوعاء الورقي: يتمثل في الملفات والمستندات الورقية.
- الوعاء الفيلمي المصغر: يشمل الميكروفيلم والميكروفيش والالترافيش.
- الأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية التي تخزن عدد هائل من المستندات.

2-11 متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

حتى يتم الحكم على نجاح نظام معلومات الموارد البشرية لا بد من تحقق المتطلبات التالية (المغربي، 2002):

1- المتطلبات الإدارية: وهي متطلبات تتمثل في النواحي والأنشطة الإدارية ومنها:

- تحديد أهداف وغايات إدارة المنظمة بشكل واضح، وبيان الأهداف التي يسعى نظام معلومات الموارد البشرية إلى تحقيقها.
- التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المعتمدة ليتم تأييد الإدارة العليا في المنظمة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية وتقديم كافة أشكال الدعم المادي والمعنوي لتحقيق ذلك.
- مشاركة الإدارات الرئيسة في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية فيها في إعداد وتصميم النظام.
- مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات النظام سواء كانوا من داخل المنظمة أو من خارجها.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر النظام لضمان كفاءته وفاعلية أدائه.

2- المتطلبات التكنولوجية (التقنية) والاقتصادية: وتشمل ما يلي:

- توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام مع مراعاة إمكانيات واحتياجات المنظمة.
- توفر الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والأدوات.
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية لتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.
- تدريب العاملين على النظام لزيادة مهاراتهم في تشغيله واستخراج المعلومات اللازمة.

3- المتطلبات الاجتماعية: وتشمل ما يلي:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية في المنظمة وبين إدارات المنظمة الأخرى لضمان إمدادها بالمعلومات التي تحتاجها والحصول منها على البيانات التي تكون مدخلات النظام.
- توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام لمستخدميه في المنظمة.
- الاتصال الفعال بين العاملين في إدارة الموارد البشرية وبين العاملين في وحدة الحاسوب في المنظمة لإيجاد تفاهم متبادل بينهم.
- سهولة استخدام مخرجات النظام من خلال دعم السلوك الايجابي لدى العاملين والمستفيدين من النظام.

2-13 مزايا استخدام نظم معلومات الموارد البشرية:

يحقق استخدام نظم معلومات الموارد البشرية للمنظمات المزايا التالية (عباس، 2005):

1. الإسهام في تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين في المنظمة.
2. توفير معلومات تفصيلية عن مهارات وقدرات العاملين في المنظمة ليتم مقارنتها مع احتياجات المنظمة الفعلية.
3. المساعدة في تقييم وظائف ومهام إدارة الموارد البشرية في المنظمة.
4. المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتوزيع العاملين في المنظمة وكذلك توزيع الأعمال الموكلة إليهم.
5. تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة المطلوبة، مما يساعد على تقليص التعامل بالسجلات اليدوية.
6. الكشف السريع عن التغيرات التي تحدث في الموارد البشرية في المنظمة كالنقل والترفيع والترقية والتقاعد والاستقالة وغيرها.

2-14 آليات تصميم نظم معلومات الموارد البشرية:

تمر عملية تصميم نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمة بعدة مراحل، وهي على النحو الآتي (النجار، 2005):

1- دراسة الجدوى

يتم دراسة وتحديد أهداف ومبررات النظام، وهل هناك جدوى من تصميم النظام في المنظمة أم لا، وذلك من خلال إجراء الدراسات التسويقية والفنية والمالية للنظام.

2- تحليل النظام

تعتمد هذه المرحلة على المرحلة الأولى، وهي دراسة جدوى النظام، فإذا وجد هناك جدوى اقتصادية لتصميم نظام معلومات الموارد البشرية يتم في هذه المرحلة تحديد الاحتياجات المعلوماتية اللازمة للمستخدم النهائي للنظام، بالإضافة إلى تطوير المتطلبات الوظيفية للنظام لتواكب احتياجات المستفيد منه.

3- تقييم النظام

يعتمد تقييم النظام على دراسة المواصفات الوظيفية والمادية للوصول إلى متطلبات المكونات والأداء لإجراء التصميم المنطقي والتقييم المادي للنظام، وذلك من خلال اختيار البرامج والأفراد الذين سيستخدمون النظام الذي سيتم اختياره.

4- تطبيق النظام

بعد اختيار النظام المناسب والملائم لاحتياجات المنظمة يتم تطبيقه ووضعه في خدمة المنظمة ليتم تدريب المستخدمين عليه وتطوير الأجهزة والبرمجيات اللازمة للتحول الى النظام الجديد.

5- إدامة النظام

بعد أن يتم تطبيق النظام في المنظمة يتم تدقيقه والعمل على إدامته ليكون النظام قادراً على التكيف مع التغيرات والتطورات التي تحدث في المنظمة ليتم استدامته لأطول مدة ممكنة من خلال تحقيق اكبر فائدة يمكن الحصول عليها من النظام.

2-15 العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية

هنالك عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية المحوسبة، وذكر أنها أخطاء متكررة، وليست حديثة بل تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين، وتتمثل هذه الأخطاء بما يلي: (المغربي 2002، ص351 -350).

1- عدم تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بدقة.

2- عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام المعلومات.

3- ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية.

4- وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير.

5- عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا.

6- الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته.

7- استخدام تكنولوجيا معقدة ، يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها.

8- التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.

9- مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية.

10- عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

2-16 مفهوم وأهمية تخطيط الموارد البشرية

يشير مفهوم تخطيطَ الموارد البشرية بأنه عمليةُ تحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية في ضوء أهدافها، ووضع الخطط من أجل حصولها على الموارد البشرية المؤهلة. كما يشار إلى أن تخطيطَ الموارد البشرية بأنه: عمليةُ تنبُّؤ المنظمة بالطلب على مواردها البشرية، وتحليل عرض هذه الموارد، ومن ثم تطوير الاستراتيجيات لتقليل الفجوة بينهما. ويساهم التخطيطُ للموارد البشرية في تحقيق مجموعة من المنافع للمنظمة، منها اظهارُ الفائض أو العجز في القدرات والمهارات التي قد تتيح الفرص أمام المنظمة لتوسيع أعمالها والدخول في مشاريع جديدة أو تقليص نشاطاتها. وكذلك إلى توزيع وتخصيص الموارد البشرية على نشاطات المنظمة، وضبطُ تكاليفها، وبناء القاعدة الأساسية لخطط واستراتيجيات الموارد البشرية الأخرى كالاختيار والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء، والتعويض. حيث يُعزِّز التخطيط من قدرة المنظمة على مواجهة التحديات التنافسية، ويمكِّنها من الاستجابة للتغيّرات بفاعلية أكبر" (جواد وفوطة، 2009).

2-17 خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم بدايةً التعريف بالموارد البشرية من وجهات نظر متعددة، بعدها تم تعريف نظام المعلومات من وجهات نظر متعددة، ثم تم التوسع في التعريف ليشمل نظم المعلومات والموارد البشرية معاً من وجهات نظر دارسين مختلفين. وتم التسلسل بعد ذلك لمعرفة مجالات استخدام توظيف نظم معلومات الموارد البشرية، ومن هنا أصبحت الحاجة ملحة لمعرفة إدارة الموارد البشرية، وكيف تتم بالشكل المطلوب حتى يتم توظيفها بشكل صحيح داخل الشركات والمؤسسات، حيث أننا وكما في هذا الفصل هناك موقع متميز ومهم لإدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي، وذلك لأن للموارد البشرية أهداف عامه تتماشى مع رؤية المؤسسة وأهداف متعلقة بسير أنشطة المؤسسة وأهداف خاصة جداً تخص الخط الوظيفي في المؤسسة بجميع

وظائفه وامتيازاته. تم بعد ذلك التحدث عن عناصر نظم معلومات الموارد البشرية وذلك بذكرها من خلال وجهات نظر مختلفة، ومن ثم تم ذكر أنواع نظم معلومات الموارد البشرية وما هي مزايا استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وما هي مراحل بناء وتصميم نظم معلومات الموارد البشرية وأخيراً ما هي العوامل التي تحد من فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية، ومن هنا توجب ذكر عملية التخطيط السليم لنظم معلومات الموارد البشرية لتكون لها فاعليه كبيره داخل المؤسسة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

3-1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم تقسيمها إلى دراسات عربية، وأخرى أجنبية، وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وكما يلي:

3-2 الدراسات العربية

3-2-1 دراسة (الدهان، 1996) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نظام المعلومات الإداري المتبع في الجهاز الإداري وصعوبة أداء العاملين لأعمالهم في إدارة شؤون الموظفين، حيث طبقت الدراسة على وزارات الدولة في المملكة العربية السعودية. وخلصت الدراسة إلى أن توفر نظام معلومات إداري حديث يقلل من صعوبة أداء العاملين لأعمالهم في إدارة شؤون الموظفين، في حين أن وجود نظام معلومات إداري تقليدي يزيد من صعوبة أداء العاملين لأعمالهم في تلك الإدارات، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين وجود نظام معلومات إداري حديث، وبين حصول المستويات الإدارية المختلفة في وزارات المملكة العربية السعودية على معلومات الموارد البشرية بشكل أفضل من تلك التي يوفرها نظام المعلومات الإداري التقليدي.

3-2-2 دراسة (دوغمان، 1997) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتصميم نظم معلومات الموارد البشرية لإحدى منظمات الأعمال الأردنية التي تدخل سوق التصدير إلى أمريكا وأوروبا. توصلت الدراسة إلى أن هناك إهدار للوقت في إدارة الموارد البشرية بسبب استخدام الأنظمة اليدوية وعدم استخدام الحاسوب، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم كفاءة النظام المستخدم لإدارة الموارد البشرية

بتوفير معلومات دقيقة حول وظيفة التدريب. واستناداً إلى ذلك أوصت الدراسة بتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بشكل فاعل في المنظمة من خلال حوسبة جميع وظائف الموارد البشرية، لأنه مع مرور الزمن يبقى هذا النظام المزود للمعلومات المطلوبة للمنظمة، كما يجب أن يتم عقد برامج التدريب على أعلى المستويات، وذلك بهدف صقل مهارات وقدرات مستخدمي النظم من الموظفين في المنظمة.

3-2-3 دراسة (جرادات، 2004) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات مديري الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني نحو واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني، وقياس مدى فاعلية تلك النظم، حيث تم توزيع الاستبيانات على مديري دائرة الموارد البشرية وبشكل عشوائي على قطاع البنوك الأردنية. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة بين المؤشرات المالية وفاعلية نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني، كما توصلت الدراسة إلى رضا الموظف في إدارة شؤون الموظفين التي يوجد بها نظام معلومات مالية وفاعلية نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني، كما أشارت الدراسة إلى أن تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية في البنوك الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وعدم وجود تدريب وتعريف بالنظام الجديد للموارد البشرية، وهو من أسباب ضعف تطبيق النظام في البنوك الأردنية. وأوصت الدراسة بعمل دراسة للنظام الداخلي للمنظمة، وتحديد جوانب القصور ومعالجتها وتهيئة البيئة الداخلية لاستقبال نظام معلومات الموارد البشرية، وتدريب الموظفين حتى تتماشى قدراتهم مع مثل هذا النظام.

4-2-3 دراسة (أبورحمة والمدهون، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وأهم العوامل التي تحد من كفاءتها، وأثرها على فاعلية إدارات شؤون الموظفين، وتقديم بعض المقترحات التي يمكن أن

تسهم في تحسين كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية بما يمكنها من القيام بدورها في توفير المعلومات الملائمة التي تعتمد عليها إدارة شؤون الموظفين في اتخاذ القرارات، للقيام بمسؤولياتها بكفاءة وفاعلية، وقد تم تحديد النتائج بناءً على استبانة تم توزيعها على مفردات البحث المتمثلة في مديري شؤون الموظفين ونوابهم. أظهرت نتائج الدراسة توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة بنسب عالية من الدقة، تراوحت من (64%-95%) إلى معظم عناصر المعلومات، كما توصلت الدراسة إلى أن نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية والتنظيمية هي من أهم أسباب تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية، مما انعكس سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في تلك الوزارات.

3-2-5 دراسة (الهزايمة، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى انخراط القطاع البنكي الأردني في تبني المدخل القائم على نظم المعلومات في مجال إدارة الموارد البشرية، ومعرفة مدى تأثيره على أداء الأنشطة ذات العلاقة، حيث شملت العينة قطاع البنوك الأردنية. توصلت الدراسة إلى أن مستوى توفير مقومات ومتطلبات إدامة ودعم أنظمة الموارد البشرية في البنوك الأردنية كان متوسط نسبياً، كما توصلت الدراسة إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية ساهم في تقديم معلومات دقيقة حول كيفية القيام بعملياتها ووظائفها بالمرتبة الأولى، في حين جاءت مساهمة هذه الأنظمة في تقليل الزمن المستغرق في إدارة الموارد البشرية والأنشطة ذات العلاقة في المرتبة الأخيرة، كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك الأردنية تحقق عملية ربط وتكامل بين أنظمة معلومات الموارد البشرية فيما بينها من جهة، وأنظمة المعلومات الإدارية من جهة أخرى.

3-2-6 دراسة (المير، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مملكة البحرين من خلال دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة

للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، كما هدفت إلى تحديد سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، والوقوف على تباين أداء مفردات مجتمع البحث نحو متطلبات تنمية الموارد البشرية الإلكترونية بالإدارة العامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين تبعاً لاختلاف متغيرات (العمر، والجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية). توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة موافقون على سياسات التنمية المتبعة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وأن هناك تخطيط يشمل الخطط والبرامج والموازنات المخصصة لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول سياسات تنمية الموارد البشرية تبعاً لاختلاف متغير الجنس، لصالح الإناث اللواتي أبدين أكثر موافقة.

3-2-7 دراسة (صيام، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة من وجهة نظر فئة الضباط العاملين في الجهاز، ومحاولة التعرف إلى الفروق في دراسة فعالية إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية، وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، والرتبة العسكرية، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة، وسنوات الخبرة. تكون مجتمع الدراسة من فئة الضباط العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة. أظهرت نتائج الدراسة أن وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية تكاد أن تكون غير موجودة أو مغيبة، ومستوى الرضا عن أنظمة وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية والمتعلقة بأنظمة التحليل الوظيفي، وتخطيط القوى العاملة، والاستقطاب، والاختيار، والتعيين، والتدريب، وتخطيط المسار الوظيفي، وتقييم الأداء ضعيف، وغياب اللوائح التنفيذية والإجراءات التي تساعد في تصميم وتنفيذ أنظمة الموارد البشرية، وغياب دور الإدارة العليا

في وجود هذه اللوائح، مع عدم تركيز الإدارة العليا على تطوير الأنظمة واللوائح والإجراءات الموجودة مسبقاً والتي تسير وتسهل عمل الشرطة، ووجود تكدس في الكادر البشري، وذلك نتيجة غياب الأنظمة المتبعة في إدارة وتنمية الموارد البشرية في عملية التوظيف، وغياب تأهيل الكادر البشري الذي لو كان موجود فيكون عشوائياً وليس مدروساً. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتأسيس إدارة متخصصة لإدارة وتنمية الموارد البشرية تكون من مهامها الأساسية جميع الأنشطة المتعلقة بأفراد الشرطة مع التركيز على التصحيح الوظيفي لجميع كوادر الشرطة، وإعداد خطة للقوى العاملة تشتمل على البرامج التطويرية، وتقييم الأداء والحوافز، وإنشاء مركز بحوث تابع لجهاز الشرطة يشترك مع الإدارة المتخصصة لإدارة وتنمية الموارد البشرية في إعداد خطة تنمية لإعداد وتأهيل الكادر البشري في الشرطة، بالإضافة إلى دراسة حالة الضباط والأفراد ومعرفة مدى الخلل الواقع على العنصر البشري والنظام الإداري لمواكبة آخر المستجدات التي تطرأ على تنمية الكادر الشرطي على المستوى المحيط ودول العالم، والاستفادة من خبرتهم بما يتناسب و الواقع الفلسطيني. كما يجب التركيز على وجود قانون خاص بجهاز الشرطة الفلسطينية قانوناً فلسطينياً أسوة بجميع دول العالم، والعمل على مواكبة هذا القانون واشتقاق اللوائح والإجراءات التي تسير وتيسر عمل الشرطة وحدود صلاحياتها في إطار القانون.

3-2-8 دراسة (القضاة 2008) هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في (التخطيط، والتوظيف، والاستقطاب، والاختيار، والتعيين، والتدريب، والتطوير، وتقييم الأداء، والتعويض، والحوافز، وتخطيط وتنمية المسار الوظيفي) كما هدفت إلى بيان أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمستوى الوظيفي) والمتغيرات الوظيفية (سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي) لمستخدمي نظم معلومات

الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية، وتم تصميم استبيان وتوزيعه على الإدارات العليا في البنوك التجارية الأردنية. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً مرتفعاً لنظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية، كما أظهرت النتائج أن قيمة الدرجات الكلية للمتوسطات الحسابية لمحور أثر نظام معلومات الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية هو متوسط ومرتفع. وقد أوصت الدراسة بمواصلة الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية، وضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وتوفير الدعم اللازم والكافي لإنجاح وتطوير نظم معلومات الموارد البشرية.

3-2-9 دراسة (جواد وفوطة، 2009) تعود أهميةُ الدراسة إلى الأهمية الكامنة في كلٍ من عمليتي التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الموارد البشرية، كمتطلبين أساسيين لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها الإستراتيجية، لاسيما قطاع الشركات المساهمة العامة في الأردن، الذي يلعب دوراً مهماً في التأثير على القطاع الإقتصادي الأردني والمساهمة في نموّه. ولهذا الغرض تم إجراء دراسة مسحية لجميع الشركات المساهمة العامة المسجلة في هيئة الأوراق المالية في الأردن للعام 2006، والبالغة (291) شركة، وتم التوصل من خلال دراسة استطلاعية إلى أن (58) شركة فقط تطبق التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الموارد البشرية معاً. وقد اعتذرت (6) شركات عن المشاركة في الدراسة. وتم توزيع (260) استبانة على المديرين العاملين في هذه الشركات، واعتمد (71) منها لأغراض التحليل الإحصائي. توصلت الدراسة إلى أن الشركات التي شملتها الدراسة تقوم وبدرجة واضحة بتطبيق كل من التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الموارد البشرية، وأن هنالك توافقاً بينهما في الشركات المبحوثة. وأن هناك أثر ذا دلالة إحصائية لتوافق التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الموارد البشرية على ربحية الشركات، وعلى القيمة السوقية المضافة لأسهمها.

3-2-10 دراسة (الدويك، 2010) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الآثار المترتبة على استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة على عمليات صنع القرارات في مستشفى غزة الأوروبي، وتحديد الفروقات ما بين هذه الآثار على القرارات الإدارية مقارنة بالقرارات الطبية. كما هدفت الدراسة إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة ضمن مختلف الأقسام وأثار استخدام هذه النظم على مجالات الأعمال الإدارية والطبية كما هدفت إلى الكشف عن أهم المعوقات التي تحد من فعاليتها، وتحديد أهم أنواع هذه النظم من حيث الاستخدام، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مكونة من (83) فقرة بحيث تغطي متغيرات الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من (187) موظفاً وموظفة، وتم استخدام أسلوب العينة الطبقية مكونة من (140) وتمثل (7.5%) من مجتمع الدراسة. وخلصت الدراسة إلى أن عدد أفراد العينة الإدارية والطبية الذين يستخدمون نظم المعلومات الصحية المحوسبة في عملهم (121) فرداً من أصل (128) فرداً؛ أي بنسبة (94.5%)، وهي مؤشر على ارتفاع نسبة استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة في مستشفى غزة الأوروبي، وجاء الترتيب التنازلي لأنواع نظم المعلومات المحوسبة المستخدمة في مستشفى غزة الأوروبي على النحو الآتي: نظم المعلومات الوظائفية، ثم نظم أتمتة المكاتب وإدارة الوثائق، ونظم دعم القرارات، ونظم معلومات الإدارة العليا، ونظم التراسل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت نظم قواعد المعرفة والنظم الخبيرة. كما أظهرت نتائج الدراسة بأن نظام المعلومات الصحي المحوسب المستخدم حاليًا في مستشفى غزة الأوروبي يؤثر بصورة جيدة على مجالات الأعمال الطبية والإدارية، وكذلك على القرارات الطبية والإدارية، ويوجد فروق بين مستويات تأثير نظم المعلومات الصحية المحوسبة على القرارات الإدارية مقارنة بالقرارات الطبية، وجاءت الفروق لصالح القرارات الإدارية، كما أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك معوقات تحد من فعالية نظم المعلومات الصحية تمثلت بضعف الإعتمادات المالية المطلوبة، وعدم توفير التدريب الكافي، ونقص الرؤية

نحو ضرورة التخطيط الشامل لتطبيقات الصحة الالكترونية. وأوصت الدراسة بتقوية الرؤية الإستراتيجية نحو ضرورة التخطيط الشامل والطويل الأجل لتطبيقات الصحة الالكترونية، ووضع الصحة الالكترونية على رأس الأولويات الوطنية، وضرورة العمل على بناء منظومة صحية الكترونية متكاملة على مستوى الوطن، وربط المستشفيات مع بعضها البعض عن طريق نظم المعلومات الصحية المحوسبة، والتخلص من الملف الصحي الورقي تدريجياً، والبدء بتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني، وعقد الدورات التدريبية لجميع الموظفين والتركيز على إدامة هذه الدورات.

3-2-11 دراسة (الرويلي، 2010) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وتطبيق نظم المعلومات المحوسبة في عملية توزيع الكهرباء في الشركة السعودية للكهرباء في منطقة الجوف، وكذلك التعرف على أهمية نظم المعلومات المحوسبة في الشركة بالإضافة إلى العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة وأهميتها في زيادة كفاءة توزيع الكهرباء في منطقة الجوف في السعودية. أظهرت نتائج تطبيق نظم المعلومات الحاسوبية في الشركة درجة عالية من الممارسة، كما أظهرت أن مستوى وعي العاملين بأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة يتم بدرجة عالية في الشركة في المنطقة التي تم إجراء الدراسة عليها، وأوصت الدراسة بالعمل على زيادة الدورات التدريبية والتثقيفية للموظفين، بالإضافة إلى إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

3-2-12 اللجنة الاقتصادية الاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا، 2011)، كان من أبرز الملامح التي ناقشتها تلك الوثيقة على النحو التالي: دور الحكومات في بناء مجتمع المعلومات: أ- سياسات مجتمع المعلومات الوطنية والاستراتيجيات الإلكترونية–وقد تناولت هذه السياسات ما سمي بخطة التنمية التاسعة. وقد نص الهدف الثامن من الأهداف العامة لخطة التنمية التاسعة على التوجه نحو الاقتصاد المبني على المعرفة وتعزيز مقومات مجتمع المعلومات (ونصت الآلية السابعة من

آليات تنفيذ الأهداف العامة على تهيئة البيئة المواتية للتوجه نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والتحول التدريجي نحو مجتمع المعلومات وذلك من خلال التوظيف الأمثل للاتصالات وتقنية المعلومات في التعليم والتدريب بجميع مراحله، وإيجاد البيئة المؤسسية والنظامية الملائمة للمعلوماتية، وتطوير البنية التحتية لإدارة المعرفة، والعمل على زيادة قدرة المملكة في مجال البحث والتطوير وتوليد المعرفة، ونقل التقنية وتوطينها ونشرها واستثمارها، وذلك في جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وتعزيز منظومة العلوم والتقنية وترسيخ ترابطها مع القطاعات الإنتاجية والخدمية، وتحفيز القطاع الخاص للتوجه نحو فعاليات الإنتاج والخدمات القائمة على المعرفة وذات القيمة المضافة العالية، وتحسين المحتوى المعرفي للسلع والخدمات المنتجة بالمملكة، والارتقاء بالإنتاجية والقدرة التنافسية. وتقليص الفجوة المعرفية والرقمية بين مناطق المملكة، وشرائح المجتمع المختلفة، وتطوير برنامج تدريب القوى الوطنية وتأهيلها بما يواكب المعارف والتقنيات الحديثة. وقد قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد خطة وطنية شاملة للاتصالات وتقنية المعلومات (تحدد رؤية الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة على المدى البعيد إضافة إلى خطة خمسية لتنفيذ هذه الرؤية وقد تم إقرار الخطة في 2007/5/28، ورؤية الخطة: "التحول إلى مجتمع معلوماتي، واقتصاد رقمي، لزيادة الإنتاجية، وتوفير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لكافة شرائح المجتمع، في جميع أنحاء البلاد، وبناء صناعة قوية في هذا القطاع لتصبح أحد المصادر الرئيسة للدخل"، ويعتبر عام 2008م هو العام الأول للخطة الخمسية الأولى. ولضمان متابعة تنفيذ هذه الخطة، قامت الوزارة بإنشاء أمانة للخطة لمتابعة مدى تنفيذ الجهات الحكومية المختلفة لمشاريع الخطة، وتنسيق المهام والمشاريع بين الجهات المختلفة. وتتضمن الخطة الخمسية الأولى للإتصالات وتقنية المعلومات (98) مشروعا تم الانتهاء من قرابة (35%) من المشاريع ويجري تنفيذ قرابة (30%) وقرابة (25%) من المشاريع تحت الدراسة.

3-3 الدراسات الأجنبية

3-3-1 دراسة (Ramlall, 2003) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتقائهما معا للحفاظ على الميزة التنافسية للمنظمات فيما بينها. خلصت الدراسة إلى أن مخرجات تكنولوجيا المعلومات والتقائها مع الموارد البشرية في المنظمات هو سبب رئيس في تحسين أداء الموظف الذي ينتج عنه تحسين أداء القسم، أو الوحدة التي يعمل بها في المنظمة، مما يزيد من قيمة المنظمة، كما خلصت الدراسة إلى أن عملية الاستجابة لرغبات المستهلك المتجددة يتحقق من خلال تطبيق إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بوجود عاملين، وهما ذوي اختصاص وكفاءة ذاتية في التعلم للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

3-3-2 دراسة (Gardner, et al. 2003) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات وكيفية قيام خبراء ومدراء الموارد البشرية باستخدامها في ضوء الانتشار الواسع لها، كما هدفت الدراسة إلى معرفة أهم العوامل التي تؤثر على الأداء في الموارد البشرية. توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في الموارد البشرية ينعكس ايجابياً على خبراء الموارد البشرية ليصبحوا أكثر فاعلية، كما توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الخبراء على إضافة قيمة للعمل مما ينتج عنه إضافة قيمة للمنظمة ككل، بالإضافة إلى أن التواصل مع المعلومات من البيئة الخارجية يساعد على الإبداع في العمل وتقديم وظائف الموارد البشرية بشكل مختلف.

3-3-3 دراسة (Denizet, et al. 2007) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأبعاد المختلفة التي تحدد تأثير نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، والحوافز) على اتجاه السوق في قطاع الفنادق في أسبانيا مع الأخذ بعين الاعتبار حجم الفندق، وقت تقديم العروض،

والموقع، ورضا الزبائن، والربحية، وتصنيف الفندق. توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر مهم لنظم معلومات الموارد البشرية على تطوير سوق الفنادق، حيث أن وظائف التوظيف، والتدريب، والتقييم، والحوافز تلعب دوراً مهماً من خلال الموظفين في تحقيق الهدف الرئيس للفنادق، كما توصلت الدراسة إلى أن تحقيق الربحية في الفنادق مرتبط بنظام معلومات الموارد البشرية، بالإضافة إلى خصائص هذه الفنادق من حيث الحجم، الموقع، رضا الزبائن، وتصنيف الفندق.

3-3-4 دراسة (Boateng, 2007) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الوظائف الإستراتيجية للموارد البشرية في المنظمات، كما هدفت الدراسة إلى معرفة آراء مدراء الموارد البشرية في المنظمات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم على نظم معلومات الموارد البشرية في أداء الوظائف الإستراتيجية في المنظمة. توصلت الدراسة إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية لها دور كبير في دعم الوظائف الإستراتيجية للموارد البشرية، كما أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في الوظائف الإستراتيجية يعتمد على حجم المنظمة، حيث كانت الشركات الكبيرة هي الأكثر استخداماً في الوظائف الإستراتيجية، كما توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى أداء أكثر كفاءة وفاعلية في الوظائف الإستراتيجية للموارد البشرية.

3-3-5 دراسة (Bondarouk & Ruel. 2008) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم معلومات الموارد البشرية في نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات في عدة أنواع من المنظمات تقوم بتطبيقها. توصلت الدراسة إلى أهمية دور نظم معلومات الموارد البشرية في نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات، كما توصلت الدراسة إلى أهمية وضع نظام حوافز للموظفين لإزالة معيقات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمة، بالإضافة إلى أهمية تخصيص وقت كاف من قبل المدراء لمتابعة الموظفين في استخدام وتطبيق النظام.

3-3-6 دراسة (Mishara & Akman. 2010) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في مختلف المنظمات العامة والخاصة في تركيا، كما هدفت الدراسة إلى معرفة الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات من حيث مدى ملاءمتها وتطورها لمواكبة تطورات إدارة الموارد البشرية. توصلت الدراسة إلى أن نسبة (90%) من منظمات عينة الدراسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، كما توصلت الدراسة إلى أهمية نوع الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية خصوصاً في مجال التوظيف، والتدريب، والتطوير.

3-3-7 دراسة (Altarawneh and Al-Shgairat, 2010) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى قيام الجامعات الأردنية الرسمية باعتماد نظم معلومات الموارد البشرية وكذلك إلى الاستخدامات الحالية للنظم ومنافعها والعوائق التي تواجهها الجامعات الأردنية الرسمية. واتبع الباحثان في دراستهم المنهج الوصفي التحليلي واعتمدا على استبانه لجمع البيانات الضرورية وزعت على الجامعات الأردنية الرسمية. أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم مزايا (فوائد) تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية هو سرعة الاستجابة والوصول إلى المعلومات بينما كان عدم توفر الدعم المالي الكافي و صعوبة تغيير الثقافة المؤسسية السائدة في الجامعات الأردنية الرسمية وعدم وجود التزام من الإدارة العليا قد شكلت جميعها عوائق أمام تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية. ولقد تم اعتماد نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية لتتم نشاطات إدارة الموارد البشرية وذلك لغايات الحصول على بعض الأعمال الإدارية الروتينية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن سرعة استجابة نظم معلومات الموارد البشرية وسرعة الولوج للمعلومات كانت من أهم فوائد تلك النظم. ونقص الدعم المالي وصعوبة تغيير الثقافة المؤسسية للعاملين ونقص دعم مدراء الإدارة العليا شكلت عائقا رئيسيا أمام تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

بمطالعة الدراسات السابقة يُلحظ أن غالبية هذه الدراسات أكدت على أهمية تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، كما يُلحظ أن معظم هذه الدراسات تناولت العلاقة بين نظم المعلومات وأداء العاملين، بالإضافة إلى تحليل وتصميم نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى الكشف عن مدى انخراط القطاعات الأخرى في تبني المدخل القائم على نظم المعلومات في مجال إدارة الموارد البشرية في البنوك.

وبمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، يمكن الإشارة إلى العديد من الميزات والخصائص التي تميز الدراسة الحالية عن سابقاتها، والتي من أبرزها أنها تهتم بتناول واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة، كما أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة في تناول مجالات عديدة مرتبطة بنظم معلومات الموارد البشرية.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل عدد من الدراسات العربية والأجنبية، حيث تمحورت مواضيع الدراسات حول الآتي:

- معرفة العلاقة بين نظام المعلومات الإداري المتبع في الجهاز الإداري وصعوبة أداء العاملين لأعمالهم في إدارة شؤون الموظفين، حيث توصلت جميع الدراسات السابقة في هذا المحور إلى أن وجود نظام إدارة المعلومات البشرية داخل الشركة يلغي صعوبات أداء العاملين لأعمالهم ويجعلها سهلة ومريحة وواضحة.

- هناك إهدار للوقت في إدارة الموارد البشرية بسبب استخدام الأنظمة اليدوية، وعدم استخدام الحاسوب، حيث نصحت جميع الدراسات السابقة باستخدام نظام معلومات الموارد البشرية والاستغناء عن الأنظمة اليدوية غير المجدية.
- جميع القطاعات الحكومية والعسكريه والربحية بحاجة لنظام معلومات الموارد البشرية وأيضاً بحاجة ماسة لدورات تدريبية لموظفيها في هذا المجال، حيث ثبت في أغلب الدراسات ضعف التدريب في المنظمات مما يؤثر على عمل نظام معلومات الموارد البشرية سلباً.
- ركزت بعض الدراسات على معرفة الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات من حيث مدى ملاءمتها وتطورها لمواكبة تطورات إدارة الموارد البشرية، والتي يجب أن تؤدي الغرض الذي وجدت من أجله.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

4-1 المقدمة

تضمن هذا الفصل عرض وتوضيح منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع وعينة الدراسة، وطريقة جمع البيانات والمعلومات المختلفة، والإجراءات التي تم إتباعها للتأكد من صدق وثبات الأداة المستخدمة والإجراءات التي اتبعت في توزيع الاستبانة، كما يتضمن المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

4-2 تصميم الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي فقد قامت الباحثة بالمسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، والوقوف على أهم الدراسات السابقة التي شكلت رافداً حيوياً لهذه الدراسة.

أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسوحات الوصفية وتحليل كافة البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة المخصصة لهذه الغاية، وتم استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات.

4-3 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف بمراكزها المختلفة، ويبين الجدول (4-1) عدد العاملين في المراكز المختلفة للشركة.

جدول (4-1): عدد العاملين في مراكز شركة الإتصالات السعودية

اسم المركز	عدد العاملين	عدد الإستبانات الموزعة	عدد الإستبانات المستردة
مركز سكاكا	180	80	67
مركز دومة الجندل	15	15	15
مركز القريات	30	30	26
مركز طبرجل	15	15	15
المجموع	240	140	123

قامت الباحثة بتوزيع (140) استبيان، وقد تم استرداد (123) استبيان، وتم استبعاد (26) استبيان وذلك لعشوائية الإجابة ووجود الكثير منها فارغة غير معبأة، وتم تحليل (97) استبيان.

4-4 مصادر جمع البيانات

اعتمدت الباحثة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لهذه الدراسة على نوعين أساسيين من المصادر، وهما:

4-4-1 المصادر الثانوية

تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات من كتب ودوريات ومجلات ومقالات وأبحاث، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع هذه الدراسة، وعلى ضوء ذلك تم تحديد الدراسة.

4-4-2 المصادر الأولية

قامت الباحثة بتصميم الإستبانة كوسيلة لجمع المعلومات من مصادرها الأولية (مجتمع الدراسة)، وقد اشتملت هذه الاستبانة على جزئين: الجزء الأول يحتوي على معلومات عامة تتعلق بالعوامل الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة، ويشمل الجزء الثاني على فقرات الاستبانة أنظر الملحق رقم (1).

4-5 أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة انظر الملحق رقم (1) لجمع بيانات الدراسة من خلال الاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة لبناء هذه الأداة، وقد تكونت الاستبانة من جزئين:

الجـزء الأول: يـضم هـذا الجـزء البيانـات والمعلومـات الشخـصية المتعلقـة بـالمتغيرات الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة، والمتمثلة (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من خمسة أبعاد، وهي:

البعد الأول: نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية، وقد تم قياسه بالفقرات (1-8).

البعد الثاني: نظام المعلومات ووظيفة التدريب والتطوير، وقد تم قياسه بالفقرات (9-14).

البعد الثالث: نظام المعلومات ووظيفة التوظيف الاستقطاب، الاختيار، والتعيين، وقد تم قياسه بالفقرات (15-21).

البعد الرابع: نظام المعلومات ووظيفة تقييم الأداء، وقد تم قياسه بالفقرات (22-28).

البعد الخامس: نظام المعلومات ووظيفة المكافآت والحوافز، وقد تم قياسه بالفقرات (29-34).

وقد تم الاعتماد في هذا المجال على دراسة جرادات (2004)، والقضاة (2008)، والرويلي (2010). ويبرر استخدام هذه الدراسات تقديمها لنتائج منطقية وواقعية، فضلاً عن وجود نسبة ثبات عالية للأداة بشكل يلائم هذا النوع من الدراسات الإنسانية.

4-6 قياس المتغيرات

بسبب تنوع المتغيرات، تم استخدام أنواع مختلفة من المقاييس:

1. **المقياس الإسمي:** وذلك لقياس فقرات الجزء الأول من الاستبانة مثل الجنس.

2. **المقياس التدرجي:** الذي يستخدم مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لقياس فقرات الجزء الثاني من الاستبيان، حيث كانت أعلى درجة على مقياس ليكرت (5)، وتعني موافق بشدة، و(1) تعني موافق بدرجة قليلة جداً.

4-7 الاختبارات الخاصة بأدوات القياس (الاستبانة)

4-7-1 صدق الأداة

تم التأكد من صدق الأداة باستخدام الصدق الظاهري (Face Validity) وذلك بعرض الأداة على (5) محكمين متخصصين من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة اليرموك، وذلك للتأكد من مناسبة كل فقرة فيها وصحة صياغتها اللغوية، وكذلك للتأكد من مناسبة التدريج المستخدم للإجابة على الفقرات، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحوها.

4-7-2 ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الأداة ، تم حساب الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة حسب معادلة كرونباخ ألفا، وكانت قيمة معامل الثبات أكبر من(0.7) لجميع محاور أداة الدراسة، وتعتبر هذه النسب مناسبة لهذا النوع من الدراسات الإنسانية، حيث بلغ معامل الاتساق الداخلي لبعد " نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية " (0.93)، ولبعد " نظام المعلومات ووظيفة التدريب والتطوير" (0.76)، ولبعد " نظام المعلومات ووظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين)" (0.92)، ولبعد " نظام المعلومات ووظيفة تقييم الأداء " (0.93)، ولبعد " نظام المعلومات ووظيفة التعويض والحوافز " (0.90)، وعليه فقد شكل بعدي "نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية " و" نظام المعلومات ووظيفة تقييم الأداء " أعلى نسبة ثبات، في حين شكل محور " نظام المعلومات ووظيفة التدريب والتطوير" أدنى نسبة ثبات.

والجدول رقم (4-2) يبين قيم هذه المعاملات:

جدول (4-2): قيم معاملات الثبات لمحاور الدراسة حسب معادلة كرونباخ الفا

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية	8	0.93
2	نظام المعلومات ووظيفة التدريب والتطوير	6	0.76
3	نظام المعلومات ووظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين)	7	0.92
4	نظام المعلومات ووظيفة تقييم الأداء	7	0.93
5	نظام المعلومات ووظيفة التعويض والحوافز	6	0.90

4-8 المعالجة الإحصائية

استخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical Package for Social Sciences- SPSS لتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال أفراد عينة الدراسة. وتماشياً مع طبيعة الدراسة وأسئلتها وأهدافها قامت الباحثة باستخدام عدة معالجات إحصائية، هي:

4-8-1 الأساليب الإحصائية الوصفية: اشتملت على النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة فقرات الإستبانة ، وذلك من أجل التعرف على خصائص عينة الدراسة، ووصف درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مختلف فقرات الإستبانة.

4-8-2 اختبار شيفيه (Scheffe): يستخدم عادةً للمقارنة بين مجموعتين مستقلتين مرتبة بياناتهما بشكل ثنائي كالجنس.

4-8-3 اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression): الذي يستخدم عادةً للمقارنة بين (3) عينات مستقلة، أو أكثر فيما يتعلق بمتغير تابع معين. ويلاءم طبيعة البيانات ذات المقياس

المتعدد. وقد تم استخدام هذا الاختبار بهدف معرفة إذا كان هناك تأثير لبعض المتغيرات مثل (العمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة).

4-9 مقياس التحليل

تم حساب المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات البعد الواحد كل على حدا، ومن ثم تجميع هذه المتوسطات لحساب المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد من الأبعاد، ويوضح الجدول رقم (4-5) مقياس التحليل الذي تم على أساسه التحليل بناءً على قيم المتوسط الحسابي:

جدول (4-3): معيار مقياس التحليل

المتوسط الحسابي	الدرجة
2.33-1	ضعيفة
3.66-2.34	متوسطة
5 -3.67	عالية

4-10 خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم عرض كامل لمنهجية الدراسة المتبعة (تصميم الدراسة المنهج المتبع لإجرائها، مصادر جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة، منهجية تطوير أداة الدراسة ومكوناتها، والاختبارات الخاصة بصدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل بيانات الدراسة).

الفصل الخامس

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

5-1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة. يبدأ الفصل بتقديم وصف لخصائص عينة الدراسة، ثم يليه عرض موسع وشامل لنتائج الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وذلك من خلال تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

5-2 وصف خصائص عينة الدراسة

أولاً: العمر

يوضح الجدول رقم (5-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر، ويتبين من الجدول أن أعلى نسبة في الفئات العمرية كانت الفئة العمرية من (31-35)، وبلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (28) فرداً، بنسبة مئوية بلغت (28.9%)، ثم تلتها الفئة العمرية (36-40)، وبلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (26) فرداً، بنسبة مئوية بلغت (26.8%)، ثم تلتها الفئة العمرية (41 سنة أو أكثر)، وبلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (16) فرداً بنسبة مئوية بلغت (16.5%)، ويلاحظ أن الفئات الأكبر هي الفئات العمرية التي تزيد عن (31) عام، وبالتالي يمكن اعتبارهم أفراد ناضجين قادرين على تحمل المسؤولية، بمؤهلات ذات كفاءات علمية تتناسب مع وظيفة الأقسام الخاصة بالموارد البشرية.

ويوضح الجدول أيضاً أن الفئة العمرية من (26-30)، والفئة العمرية (25 سنة أو أقل) جاءتا في المرتبتين قبل الأخيرة والأخيرة على التوالي، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن الأولى (19)

فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (19.6%)، والأخيرة بلغ عدد الأفراد ضمنها (8) أفراد، وبنسبة مئوية بلغت (8.2%) وهذا يشير إلى أن الفئات العمرية الأصغر هي الفئة الأقل في قسم الموارد البشرية.

جدول (5-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
العمر	25 سنة أو اقل	8	%8.2
	26 سنة - 30سنة	19	%19.6
	31 سنة – 35 سنة	28	%28.9
	36 سنة – 40 سنة	26	%26.8
	41 سنة أو أكثر	16	%16.5
المجموع		**97**	**%100**

ثانياً: المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (5-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، ويلاحظ أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، حيث بلغ عدد الأفراد الحاصلين على الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) (55) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (56.7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وجاءت فئة الحاصلين على شهادة (الدبلوم) في المرتبة الثانية، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (26) فرداً، وبنسبة مئوية (26.8%)، أما في المرتبة الثالثة فجاءت فئة الحاصلين على شهادة الماجستير، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (11) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (11.3%)، أما الفئة الرابعة وقبل الأخيرة، فهي فئة الثانوية العامة، وعددهم (4) أفراد، وبنسبة مئوية بلغت (4.1%)، وهي فئة قليلة جداً، وهذا يدل على ارتفاع المؤهل العلمي لموظفي الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية، أما الفئة الأخيرة، فهي من حملة درجة الدكتوراه، أو ما يعادلها، وعددهم (1) بنسبة مئوية بلغت (1.0%)، ومن هنا يمكن أن نتوصل إلى أن شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف تمتلك موظفين ذو كفاءة عالية من

ناحية المؤهل العلمي، وهذا بدوره قد يؤدي إلى سهولة التعامل مع الموظفين والتفاهم معهم، وسهولة التعاون فيما بينهم، وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية أكثر.

جدول (5-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	الثانوية العامة	4	%4.1
	دبلوم	26	%26.8
	بكالوريوس	55	%56.7
	ماجستير أو ما يعادلها	11	%11.3
	دكتوراه أو ما يعادلها	1	%1.0
المجموع		**97**	**%100**

ثالثاً: سنوات الخبرة

يوضح الجدول رقم (5-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة، ويتبين من الجدول أن الفئة الأكبر هي التي لديها سنوات خبرة (تزيد عن 10 سنوات)، وبلغ عدد الأفراد فيها (41) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (42.3%)، تلاها فئة سنوات الخبرة التي تراوحت بين (6-10) سنوات، وبلغ عدد الأفراد فيها (32) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (33.0%)، أما الفئة الأقل فهي التي لديها سنوات خبرة بين (1-5) سنوات، بحيث بلغ عدد الأفراد فيها (24) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (24.7%).

ويلاحظ من خلال هذه البيانات أن إدارة شركة الاتصالات السعودية تدرك أهمية الموارد البشرية وتحاول أن توظف الأفراد ذوي الخبرات الطويلة في هذا القسم الذي يعتبر من أهم أقسام الشركة، وهذا ما تم توضيحه مسبقاً في الجدول رقم (5-2)، والخاص بالفئات العمرية، حيث تمت الإشارة الى أن الفئات العمرية الأكبر هي الفئات الأكثر في قسم الموارد البشرية، وبناءً على ذلك

لا يمكن فصل متغير العمر عن متغير الخبرة (سنوات الخدمة)، وذلك للإرتباط القوي فيما بينهما، فالطبيعي أنه كلما كان العمر أكبر كانت مدة الخدمة كبيرة أيضاً، فالعلاقة طردية بينهما.

جدول (5-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	1-5	24	%24.7
	6-10	32	%33.0
	أكثر من 10 سنوات	41	%42.3
المجموع		**97**	**%100**

رابعاً: المستوى الوظيفي

يوضح الجدول رقم (5-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي، ويلاحظ أن الفئة الأكبر هي فئة فني، ويبلغ عددهم (39) موظفاً، بنسبة مئوية بلغت (40.2%)، وهو من الطبيعي أن يكون عدد الفنيين هو الأكبر، تلاها فئة رؤساء الأقسام، وبلغ عددهم (23) رئيس قسم، بنسبة مئوية بلغت (23.7%). ويوضح الجدول أيضاً أن فئتي (مدير)، و(نائب مدير) جاءتا في المرتبة الثالثة، حيث بلغ عدد الأفراد للمجموعة الأولى (8) أفراد، والأخرى (9)، وبنسبة مئوية (8.2%)، (9.3%) على التوالي. وهذا يشير إلى أن توزيع أفراد عينة الدراسة جاء منطقياً ومتوافقاً مع التسلسل الإداري.

جدول (5-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي	مدير	8	%8.2
	نائب أو مساعد مدير	9	%9.3
	رئيس قسم	23	%23.7
	فني	39	%40.2
	مشرف	7	%7.2
	موظف	5	%5.2
	مدير فريق عمل	6	%6.2
المجموع		**97**	**%100**

5-3 تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة

لتحليل أسئلة الدراسة قامت الباحثة باستخدام الإحصاء الوصفي من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للكشف عن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو وجود نظام معلومات خاص بالموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف، ومدى تطبيقه في وظائف الموارد البشرية. حيث يعبر المدى (1- 2.5) عن درجة موافقة ضعيفة، والمدى (2.51 - 3.50) يعبر أن درجة موافقة متوسطة، والمدى (3.51 - 5) يعبر عن درجة موافقة عالية، وفيما يلي مناقشة أسئلة الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية المتمثلة بـ (التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التعويض والحوافز)؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من المحاور، والأداة ككل، والجدول (5−5) يوضح ذلك.

جدول (5−5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
وظيفة التدريب والتطوير	3.13	0.72	متوسطة
وظيفة التخطيط	3.05	1.02	متوسطة
وظيفة تقييم الأداء	3.04	0.96	متوسطة
وظيفة التوظيف	2.73	0.99	متوسطة
وظيفة التعويض والحوافز	2.64	1.00	متوسطة
الأداة ككل	**2.93**	**0.77**	**متوسطة**

يتبين من الجدول (5−5) أن المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة الخمسة تراوحت ما بين (2.64− 3.13) أي ضمن المدى الدال على الموافقة المتوسطة. وحصل محور وظيفة التدريب والتطوير على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.13) وبانحراف معياري (0.72) حيث يعتبر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية له درجة تأثير على وظيفة التدريب والتطوير تفوق درجة تأثيره على المحاور الأخرى تلاه محور وظيفة التخطيط، بمتوسط حسابي بلغ (3.05) وانحراف معياري (1.02)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة محور وظيفة التوظيف، بمتوسط حسابي بلغ (2.73)، وانحراف معياري (0.99)، وفي المرتبة الأخيرة جاء محور وظيفة التعويض والحوافز بدرجة موافقة متوسطة، حيث حصل على متوسط حسابي (2.64)، وانحراف معياري (1.00). وجاء تأثير

تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية ككل، بدرجة موافقة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.93)، وانحراف معياري (0.77). واستناداً إلى ما سبق يلاحظ أن وظائف إدارة الموارد البشرية تتأثر بدرجة متوسطة بتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وأن تأثير تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية جاء متوسطاً في شركة الاتصالات السعودية، ولكنه أعطى نتيجة ايجابية جيده.

وتتوافق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (الدهان، 1996)، ودراسة (دوغمان، 1997)، وكذلك دراسة (جرادات، 2004)، و(المفرجي وصالح، 2006)، ودراسة (أبو رحمة والمدهون، 2007)، والتي أشارت إلى أن تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية ينعكس سلبياً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين، وهذا يشير إلى ضرورة وجود نظام معلومات موارد بشرية. وكذلك دراسة (الهزايمة، 2007)، التي أشارت إلى ضرورة وجود نظم معلومات الموارد البشرية، وهذا يدل على أهمية هذا الجانب، وذلك لأنه يساعد في كثير من الأمور التنظيمية في مجال الموارد البشرية.

وترى الباحثة بأن الأسباب التي تدعو شركة الاتصالات السعودية إلى الاهتمام بتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية وتوظيفها في الشركة وتوسيع تطبيقها يعود إلى كبر حجم شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف، مما يساهم في زيادة القدرة على متابعتهم ومعرفة جميع التفاصيل الخاصة بهم، وذلك من أجل تزويد الإدارة العليا بالمعلومات المطلوبة، التي تمكنهم من قياس المستوى العام للموظفين بشكل دائم من خلال تحديد قدراتهم ومؤهلاتهم، حيث يتم الوصول إلى هذه المعلومات عن طريق نظام معلومات الموارد البشرية المستخدم، ومن ثم يتم اتخاذ القرارات المناسبة والسليمة في ضوء ذلك.

بالإضافة إلى ذلك طبيعة الشركة نفسها، حيث تعتمد شركة الاتصالات السعودية أساساً على الأساليب التكنولوجية، وتهتم شركات الاتصال بشكل عام لا بل تتنافس على التطور التكنولوجي، ومن هذا المنطلق يلاحظ اهتمام شركة الاتصالات السعودية بنظام معلومات الموارد

البشرية، ويتوقع لو تم تطبيق هذه الدراسة في فترات قادمة سوف يلاحظ تغير ملحوظ في النتائج باتجاه تطبيق أوسع لهذا النظام.

ولإلقاء الضوء على محاور الدراسة بشكل أكبر تم دراسة الأسئلة الفرعية الخاصة بالسؤال الأول للدراسة من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل محور من محاور الدراسة، وهي على النحو الآتي:

المحور الأول: وظيفة التخطيط

إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرّية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التخطيط؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمحور وظيفة التخطيط، والجدول (5−6) يوضح ذلك.

يتبين من الجدول (5−6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور وظيفة التخطيط تراوحت ما بين (2.78−3.45)؛ أي ضمن المدى الدال على درجة الموافقة المتوسطة. حيث جاءت الفقرة "يحدد نظام معلومات الموارد البشرية الوظائف الشاغرة بدقة" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، وانحراف معياري (1.37)، تلاها الفقرة "يحلل نظام معلومات الموارد البشرية الوصف الوظيفي بدقة"، بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وانحراف معياري (1.27)، وبناءً على ذلك يمكن استنتاج أهمية الوصف الوظيفي، الذي يُعد من أهم مهام الإدارة في مرحلة التخطيط في قسم الموارد البشرية، كما أشار إليه الأدب التربوي، وبالتالي فإن تحديد الوصف الوظيفي بدرجة يسهم في ملئ الشواغر بالأفراد الكفؤ والمناسبين لهذه الوظائف. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "يساعد وجود نظام معلومات للموارد البشرية على تحديد احتياجات الشركة من الموظفين بكفاءة أعلى"،

بمتوسط حسابي بلغ (2.78)، وانحراف معياري (1.36)، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور وظيفة التخطيط ككل (3.05)، وبانحراف معياري (1.02)، وبدرجة تقدير متوسطة.

جدول (5-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور وظيفة التخطيط

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية الوظائف الشاغرة بدقة.	3.45	1.37	متوسطة
2	يحلل نظام معلومات الموارد البشرية الوصف الوظيفي بدقة.	3.25	1.27	متوسطة
3	يحلل نظام معلومات نظام الموارد البشرية الموقع الوظيفي بدقة.	3.24	1.13	متوسطة
4	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية مؤهلات الموظفين لكل موقع وظيفي.	3.12	1.19	متوسطة
5	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية خطط تدريبية تفصيلية تغطي كامل احتياجات الإدارة لتسهيل مهام تطوير أدائهم.	2.92	1.23	متوسطة
6	يحتفظ نظام معلومات الموارد البشرية بقواعد بيانات جيدة للموظفين المهرة.	2.87	1.25	متوسطة
7	يخفض وجود نظم معلومات الموارد البشرية تكاليف طلبات التوظيف الجديدة.	2.79	1.19	متوسطة
8	يساعد وجود نظام معلومات للموارد البشرية على تحديد احتياجات الشركة من الموظفين بكفاءة أعلى.	2.78	1.36	متوسطة
محور وظيفة التخطيط ككل		**3.05**	**1.02**	**متوسطة**

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع كامل الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية نظم معلومات الموارد البشرية بطريقة غير مباشرة، كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (جواد وفوطة، 2009) التي أكدت بشكل واضح أهمية التخطيط في نظام معلومات الموارد البشرية.

المحور الثاني: وظيفة التدريب والتطوير

إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرّية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التدريب والتطوير؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمحور وظيفة التدريب والتطوير، والجدول (5-7) يوضح ذلك.

جدول (5-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور وظيفة التدريب والتطوير

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.1	تمتلك شركة الاتصالات السعودية نظم معلومات حديثة خاصة بتدريب الموارد البشرية من أجل المساعدة في تطوير أدائهم.	3.49	1.07	متوسطة
.2	يحتل وجود نظم معلومات الموارد البشرية دور أساسي في إدارة برامج التدريب داخل المؤسسة.	3.35	1.01	متوسطة
.3	تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم الموازنات المالية الخاصة لبرامج التدريب والتطوير.	3.09	0.99	متوسطة
.4	يعطي نظام معلومات الموارد البشرية تصور واضح للاحتياجات الخاصة بتدريب وتطوير الموظفين في كل أقسام الشركة.	3.04	1.02	متوسطة
.5	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية التدريبي والتطويري المناصب الأساسية والمهمة في الشركة ويرشح موظفين مهرة لإنجاح هذه المناصب.	2.95	1.07	متوسطة
.6	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في اختيار الفئة المطلوبة للتدريب في الوقت المناسب.	2.87	1.11	متوسطة
	محور وظيفة التدريب والتطوير ككل	**3.13**	**0.72**	**متوسطة**

يتبين من الجدول (5-7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور وظيفة التدريب والتطوير تراوحت ما بين (2.87-3.49)، أي ضمن المدى الدال على درجة الموافقة المتوسطة، حيث حصلت الفقرة "تمتلك شركة الاتصالات السعودية نظم معلومات حديثة خاصة بتدريب الموارد البشرية من أجل المساعدة في تطوير أدائهم" على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.49)، وانحراف معياري (1.07)، تلاها الفقرة "يحتل وجود نظم معلومات الموارد البشرية دور أساسي في إدارة برامج التدريب داخل المؤسسة"، بمتوسط حسابي بلغ (3.35)، وانحراف معياري (1.01) وهذا يشير إلى أن هناك اهتمام كبير من قبل إدارة شركة الاتصالات بتحديد الاحتياجات التدريبية أولاً عن طريق نظام

معلومات الموارد البشرية، ومن ثم يتم تحديد البرامج التدريبية للفئات التي تحتاجها مما يعطي الموظفين خصوصية واحترافية عالية في المجال الذي يحتاجون إليه. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة " يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في اختيار الفئة المطلوبة للتدريب في الوقت المناسب"، بمتوسط حسابي بلغ (2.87)، وانحراف معياري (1.11)، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور وظيفة التدريب والتطوير ككل (3.13)، وانحراف معياري (0.72)، وبدرجة تقدير متوسطة.

كما يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (5-7) أن الإجابات على الأسئلة الخاصة بمحور التدريب والتطوير جاءت ضمن موافقة متوسطة على الرغم من أن التوقعات بأن تكون درجة الموافقة أكبر مما هو عليه، ولكن متوسط ليس سيئاً، ولكن يتوقع الأفضل في السنوات القادمة نظراً لأن شركة الاتصالات تعمل ضمن حقل الكتروني متجدد، وبشكل دائم، لذا يجب زيادة قدرات الموظفين وتدريبهم بشكل دوري على أحدث ما تتوصل إليه التكنولوجيا.

المحور الثالث: وظيفة التوظيف

إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرّية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) ؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمحور وظيفة التوظيف، كما هو مبين في الجدول (5-8).

جدول (5-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.1	يدعم نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية تطوير وتحديث خطة التطوير الخاصة باستقطاب وتعيين الموظفين.	2.95	1.21	متوسطة
.2	يلغي نظام معلومات الموارد البشرية طلبات التوظيف غير الملائمة للشركة بشكل مبكر من النظام الذي يركز فقط على طلبات التوظيف المميزة والواعدة.	2.77	1.16	متوسطة
.3	يخفض استخدام نظام الموارد البشرية تكاليف استقطاب الموظفين.	2.76	1.27	متوسطة
.4	يوفر النظام الفرصة لاستقطاب وجذب اكبر عدد من الأفراد لغايات الاختيار.	2.73	1.21	متوسطة
.5	يتم استقطاب المرشحين للوظائف عن طريق نظم معلومات الموارد البشرية.	2.68	1.22	متوسطة
.6	يعد نظام معلومات الموارد البشرية تقارير شاملة خاصة بتتبع طلبات التوظيف وبكل كفاءة.	2.65	1.15	متوسطة
.7	يوفر النظام معلومات كافية من مصادر استقطاب العاملين سواءً الاستقطاب الداخلي أو الاستقطاب الخارجي.	2.59	1.13	متوسطة
	محور وظيفة التوظيف ككل	**2.73**	**0.99**	**متوسطة**

يتبين من الجدول رقم (5-8) أن المتوسط الحسابي لفقرات محور وظيفة التوظيف (الاستقطاب،الاختيار، التعيين)، تراوحت ما بين (2.59-2.95) الدال على درجة موافقة متوسطة. وجاءت الفقرة التي نصها "يدعم نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية تطوير وتحديث خطة التطوير الخاصة باستقطاب وتعيين الموظفين" بالمرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (2.95)، وانحراف معياري (1.21)، وهذا يشير إلى أهمية ودور نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية، في عملية اختيار الموظفين وتعيينهم وفقاً لأسس عملية، وذلك وفق كفائتهم وقدراتهم، تلاها الفقرة "يلغي نظام معلومات الموارد البشرية طلبات التوظيف غير الملائمة للشركة بشكل مبكر من النظام

الذي يركز فقط على طلبات التوظيف المميزة والواعدة"، بمتوسط حسابي بلغ (2.77) وانحراف معياري (1.16)، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة "يعد نظام معلومات الموارد البشرية تقارير شاملة خاصة بتتبع طلبات التوظيف وبكل كفاءة"، بمتوسط حسابي بلغ (2.65)، وانحراف معياري (1.15)، وبالنظر إلى ذلك فإن نظام معلومات الموارد البشرية يعزز من عملية متابعة طلبات التوظيف، استناداً إلى ما يوفره هذا النظام من بيانات ومعلومات ضمن التقارير الشاملة. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "يوفر النظام معلومات كافية من مصادر استقطاب العاملين سواءً الاستقطاب الداخلي، أو الاستقطاب الخارجي"، بمتوسط حسابي بلغ (2.59) وانحراف معياري (1.13)، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور وظيفة التوظيف ككل (2.73)، وانحراف معياري (0.99)، وبدرجة تقدير متوسطة.

وقد يعود سبب هذه الدرجات المتوسطة إلى أسباب إدارية تتمحور في نقص المعلومات التي تخص نظام المعلومات الذي تستخدمه شركة الاتصالات، ويمكن أن يعود إلى أسباب وضغوطات اجتماعية على أسرة وإدارة الشركة مثل الواسطة التي تلعب دوراً كبيراً في التغاضي عن اعتماد المؤهلات المطلوبة بدقة، وبالتالي فإن أسس الاختيار خاطئة ولا تتماشى مع نظام معلومات الموارد البشرية، مما يعني أن الاستقطاب ليس له دوره الفاعل لعدم توفر مبدأ العدالة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبالتالي تعيين غير سليم على الرغم من حساسية الموضوع وتأثيره السلبي على الشركة.

وتتوافق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (دوغمان، 1997)، ودراسة (الهزايمة، 2007)، كما تتوافق مع دراسة (صيام،2007)، إلا أن دراسة صيام تختلف بأن مستوى الدلالة لهذا المؤشر كان أكثر ارتفاعاً، وهذا يدل على أن فعالية تطبيق وظائف وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار،

التعيين) في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة فاق فعاليتها في شركة الاتصالات في منطقة الجوف.

المحور الرابع: وظيفة تقييم الأداء

إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرّية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة تقييم الأداء؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمحور وظيفة تقييم الأداء، والجدول (5–9) يوضح ذلك.

جدول (5–9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور وظيفة تقييم الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.1	يوفر النظام سهولة الوصول إلى نتائج التقييم ومناقشتها مع الرؤساء المباشرين.	3.32	1.04	متوسطة
.2	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معايير محددة لتقييم أداء العاملين.	3.26	1.10	متوسطة
.3	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات دقيقة عن مستوى الموظف وما هي الخطوات اللازمة لتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.	3.26	1.11	متوسطة
.4	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على التقييم الفعال للموظفين وإعطاء تغذية راجعة بنتائج التقييم.	2.99	1.19	متوسطة
.5	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين.	2.97	1.03	متوسطة
.6	يوفر النظام عدالة تامة في تقييم العاملين وعدم تدخل العامل الشخصي في عملية التقييم.	2.73	1.36	متوسطة
.7	يخلق نظام معلومات الموارد البشرية مناخ من الثقة عن طريق التقييم المبني على أسس علمية وموضوعية وبعيداً عن الشخصنة.	2.72	1.14	متوسطة
	محور وظيفة تقييم الأداء ككل	**3.04**	**0.96**	**متوسطة**

يتبين من الجدول (5–9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور وظيفة تقييم الأداء تراوحت ما بين (2.72–3.32)، مما يشير إلى أنها تقع في المستوى الدال على درجة الموافقة المتوسطة، حيث جاءت الفقرة "يوفر النظام سهولة الوصول إلى نتائج التقييم ومناقشتها مع الرؤساء المباشرين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.32)، وانحراف معياري (1.04)، تلاها الفقرة "يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معايير محددة لتقييم أداء العاملين" بمتوسط حسابي بلغ (3.26)، وانحراف معياري (1.10)، وهذا يشير إلى دقة المعايير التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية، والتي يتم من خلالها تقييم أداء العاملين وفقاً لأسس علمية، ومعايير تتوافق مع شروط الأداء، ومتطلبات العمل، مما يساعد في البعد عن العشوائية في عملية التقييم للعاملين. وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة "يوفر النظام عدالة تامة في تقييم العاملين وعدم تدخل العامل الشخصي في عملية التقييم"، بمتوسط حسابي بلغ (2.73)، وانحراف معياري (1.36)، أما في المرتبة الأخيرة لمحور تقييم الأداء، فقد جاءت الفقرة "يخلق نظام معلومات الموارد البشرية مناخ من الثقة عن طريق التقييم المبني على أسس علمية وموضوعية وبعيداً عن الشخصنة"، بمتوسط حسابي بلغ (2.72)، وانحراف معياري (1.14)، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور وظيفة تقييم الأداء ككل (3.04)، وانحراف معياري (0.96)، وبدرجة تقدير متوسطة.

مما سبق يمكن أن تستنتج الباحثة وخاصة من الفقرات الثلاث الأولى أن الرؤساء الإداريين في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف يعتمدون وبشكل كبير على استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في عملية التقييم، مما يعطي انطباع جيد عن عدالة التقييم، حيث يتم هذا التقييم للجميع ضمن نفس المعايير، وبالتالي مصداقية أعلى مما يولد انتماء وولاء أكثر للشركة، وهذا من وجهة نظر الباحثة يعتبر من ميزات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية.

المحور الخامس: وظيفة التعويض والحوافز

إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرّية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعليّة وظيفة التعويض والحوافز؟

للإجابة على هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمحور وظيفة التعويض والحوافز، والجدول (5− 10) يوضح ذلك.

جدول (5−10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور وظيفة التعويض والحوافز

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	يعمل النظام على تحديد الحد الأعلى والحد الأدنى للأجر لكل مجموعة وظيفية من اجل مكافأة الموظفين المميزين في كل مجموعة.	2.86	1.14	متوسطة
2.	يساعد النظام على تصميم وتطبيق خطة واضحة للأجور والحوافز مستندة إلى أداء الموظفين.	2.84	0.96	متوسطة
3.	يوفر النظام معلومات دقيقة وكاملة عن أجور ومكافآت وحوافز كافة وظائف الشركة.	2.73	1.11	متوسطة
4.	يعمل النظام على تحديد أنواع الحوافز والمتمثلة بالحوافز الفردية والحوافز على مستوى مجموعة العمل والحوافز على مستوى المنظمة ككل.	2.62	1.39	متوسطة
5.	يوفر النظام طريقة سهلة ومفهومة لحساب المكافأة من قبل العاملين في المنظمة.	2.53	1.37	متوسطة
6.	يساعد النظام في تبني معايير عادلة وواقعية لمنح الحوافز والمكافآت للموظفين.	2.29	1.31	متوسطة
	محور وظيفة التعويض والحوافز ككل	**2.64**	**1.00**	**متوسطة**

يتبين من الجدول رقم (5−10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور وظيفة التعويض والحوافز تراوحت ما بين (2.29−2.86)، وبدرجة موافقة متوسطة، حيث جاءت الفقرة "يعمل النظام على تحديد الحد الأعلى والحد الأدنى للأجر لكل مجموعة وظيفية من أجل مكافأة الموظفين المميزين في كل مجموعة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.86)، وانحراف معياري (1.14)، تلاها

الفقرة "يساعد النظام على تصميم وتطبيق خطة واضحة للأجور والحوافز مستندة إلى أداء الموظفين"، بمتوسط حسابي بلغ (2.84)، وانحراف معياري (0.96). وتستنتج الباحثة أن تطبيق واستخدام نظم معلومات الموارد البشرية يساعد في تحقيق العدالة بالنسبة للأجور والحوافز في ضوء المعايير والأسس التي يوفرها هذا النظام عن أداء العاملين. وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة "يوفر النظام طريقة سهلة ومفهومة لحساب المكافأة من قبل العاملين في المنظمة"، بمتوسط حسابي بلغ (2.53)، وانحراف معياري (1.37)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة "يساعد النظام في تبني معايير عادلة وواقعية لمنح الحوافز والمكافآت للموظفين" بمتوسط حسابي (2.29)، وانحراف معياري (1.31)، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور وظيفة التعويض والحوافز ككل (2.64)، وانحراف معياري (1.00)، وبدرجة موافقة متوسطة.

مما سبق تستنتج الباحثة أن مدى الرضا عن نظام معلومات الموارد البشرية من ناحية الحوافز والمكافآت قريب من المستوى المتوسط، مما يدل على وجود اهتمام بدرجة مقبولة بنظام الحوافز بالشركة، وأن استخدام هذا النظام يحقق العدالة لدى العاملين استناداً إلى الأداء، مما يسهم في زيادة فاعلية أداء العاملين.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (القضاة، 2008) من حيث وظيفة التعويض والحوافز التي كانت متوسطة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد علاقة إيجابية بين المتغيرات المتمثلة بـ (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) لمستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية إدارة الموارد البشرية؟

جدول (5-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات نظم المعلومات البشرية تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)

المتغير	المستوى	وظيفة التخطيط		وظيفة التدريب والتطوير		وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)		وظيفة تقييم الأداء		وظيفة التعويض والحوافز	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	25 سنة أو أقل	3.95	0.64	4.23	0.60	3.82	1.16	3.98	0.93	3.63	0.98
	26سنة-30 سنة	3.17	0.72	2.97	0.62	2.84	0.73	3.05	0.81	2.34	0.67
	31-35سنة	2.58	1.17	2.77	0.47	2.19	1.06	2.97	1.03	2.43	1.04
	36 سنة-40 سنة	3.29	0.96	3.46	0.61	3.03	0.81	3.20	0.66	2.90	1.00
	41 سنة أو أكثر	2.91	0.90	2.89	0.73	2.54	0.74	2.38	1.03	2.45	0.97
المؤهل العلمي	الثانوية العامة	3.78	1.03	3.71	0.96	3.29	1.22	2.79	1.66	3.08	1.44
	دبلوم	2.57	0.95	2.97	0.81	2.29	1.07	2.85	1.18	2.49	1.13
	بكالوريوس	3.01	0.94	3.06	0.57	2.72	0.83	2.99	0.78	2.47	0.79
	ماجستير أو ما يعادله	4.00	0.67	3.52	0.83	3.51	0.95	3.71	0.66	3.61	1.00
	دكتوراه أو ما يعادلها	5.00	-	4.83	-	4.14	-	4.14	-	3.67	-
سنوات الخبرة	1-5 سنوات	3.06	1.07	3.29	0.89	2.77	1.24	3.55	1.06	2.93	1.13
	6-10 سنوات	2.96	1.04	2.96	0.60	2.62	0.95	2.82	0.74	2.26	0.76
	أكثر من 10 سنوات	3.13	0.99	3.17	0.69	2.80	0.87	2.90	0.95	2.78	1.02
المستوى الوظيفي	مدير	3.86	1.00	3.88	0.76	3.43	1.10	3.63	0.89	3.52	1.18
	نائب أو مساعد مدير	3.43	0.82	3.50	0.62	3.27	0.60	3.11	0.67	2.26	0.62
	رئيس قسم	3.04	0.91	3.20	0.43	2.67	0.86	3.23	0.79	2.85	0.94

المتغير	المستوى	وظيفة التخطيط		وظيفة التدريب والتطوير		وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)		وظيفة تقييم الأداء		وظيفة التعويض والحوافز	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	فني	3.16	0.92	3.03	0.81	2.81	0.93	3.07	0.99	2.71	0.91
	مشرف	1.77	0.99	2.60	0.42	1.47	0.80	2.45	1.20	1.88	1.20
	موظف	2.15	0.65	2.53	0.38	1.94	1.10	1.83	0.72	1.63	0.67
	مدير فريق عمل	3.00	1.15	3.14	0.73	2.88	0.88	2.88	0.85	2.58	0.94

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات نظم المعلومات البشرية تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، كما هو مبين في الجدول أعلاه (5−11).

يظهر من الجدول (5−11) أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية ظاهرية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات نظم المعلومات البشرية تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، لمعرفة الدلالة الإحصائية لهذا الفروق، تم تطبيق تحليل التباين المتعدد، والجدول (5−12) يوضح ذلك.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمر على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التدريب والتطوير، ومحور وظيفة التوظيف.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في جميع المحاور.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التوظيف.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التوظيف.

بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير العمر (5.81)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالى (α = 0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة "التخطيط"، تبعاً لمتغير العمر.

جدول (5-12): تحليل التباين المتعدد لأثر المتغيرات الديمغرافية على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية

المصدر	المتغير التابع	مجموع المربعات	الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
العمر	وظيفة التخطيط	13.48	4	3.37	5.81	0.00
	وظيفة التدريب والتطوير	10.82	4	2.70	9.77	0.00
	وظيفة التوظيف	18.72	4	4.68	8.52	0.00
	وظيفة تقييم الأداء	4.41	4	1.10	1.74	0.15
	وظيفة التعويض والحوافز	5.55	4	1.39	1.88	0.12
	الأداة ككل					
المؤهل العلمي	وظيفة التخطيط	15.27	4	3.82	6.58	0.00
	وظيفة التدريب والتطوير	4.86	4	1.21	4.39	0.00
	وظيفة التوظيف	9.86	4	2.47	4.49	0.00
	وظيفة تقييم الأداء	9.95	4	2.49	3.92	0.01
	وظيفة التعويض والحوافز	11.25	4	2.81	3.82	0.01
	الأداة ككل					
سنوات الخبرة	وظيفة التخطيط	5.69	2	2.85	4.90	0.01
	وظيفة التدريب والتطوير	0.37	2	0.18	0.66	0.52
	وظيفة التوظيف	5.35	2	2.68	4.87	0.01
	وظيفة تقييم الأداء	3.09	2	1.54	2.43	0.09

المصدر	المتغير التابع	مجموع المربعات	الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
	وظيفة التعويض والحوافز	0.96	2	0.48	0.65	0.52
	الأداة ككل					
المستوى الوظيفي	وظيفة التخطيط	10.53	6	1.76	3.03	0.01
	وظيفة التدريب والتطوير	2.70	6	0.45	1.62	0.15
	وظيفة التوظيف	9.66	6	1.61	2.93	0.01
	وظيفة تقييم الأداء	5.94	6	0.99	1.56	0.17
	وظيفة التعويض والحوافز	7.02	6	1.17	1.59	0.16
	الأداة ككل					

ولمعرفة مصادر هذه الفروق، تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5-13) يوضح ذلك.

جدول (5-13): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير العمر

العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة أو أقل	26سنة-30 سنة	31-35 سنة	36 سنة-40 سنة	41 سنة أو أكثر
25 سنة أو أقل	3.95		0.78	1.37*	0.66	1.04*
26سنة-30 سنة	3.17			0.59	-0.12	0.29
31سنة- 35سنة	2.58				-0.71	-0.33
36 سنة-40 سنة	3.29					0.38
41 سنة أو أكثر	2.91					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-13) أن مصادر الفروق كانت بين الفئات العمرية (25 سنة أو أقل،31-35 سنة) لصالح الفئة العمرية (25 سنة أو أقل) بمتوسط حسابي (3.95)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للفئة العمرية (31-35 سنة) (3.17)، وبين الفئات العمرية (25 سنة أو أقل، 41 سنة أو أكثر) لصالح الفئة العمرية (25 سنة أو أقل)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفئة العمرية (41 سنة أو أكثر) (2.91).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما تتطلبه وظيفة التخطيط، فقد ينظر الأفراد ذوي الفئات العمرية الأقل إلى عملية التخطيط بأنها تحتاج إلى استخدام الطرق العلمية الحديثة، وخاصةً في ظل التطور العلمي والتكنولوجي، الذي يتطلب عملية تخطيط ذات إستراتيجيات تتوافق مع متطلبات هذا العصر، وهذا لا يعني أن الفئات العمرية الأخرى لا تتوافق مع هذا الجانب، ولكن قد تكون نظرة الفئات العمرية الأقل نشاطاً وانفتاحاً على الواقع، وأكثر تجاوباً مع متطلبات هذا الواقع المتغير بشكل متسارع.

كما بلغت قيمة (F) لمجال " وظيفة التدريب والتطوير "تبعاً لمتغير العمر (9.77)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التدريب والتطوير تبعاً لمتغير العمر، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5- 14) يوضح ذلك.

جدول (5-14): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التدريب والتطوير تبعاً لمتغير العمر

العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة أو أقل	26سنة-30 سنة	31-35 سنة	36 سنة-40 سنة	41 سنة أو أكثر
25 سنة أو أقل	4.23		*1.26	*1.46	0.77	*1.34
26سنة-30 سنة	2.97			0.20	-0.49	0.08
31-35سنة	2.77				-0.69	-0.12
36سنة-40 سنة	3.46					0.57
41 سنة أو أكثر	2.89					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-14) أن مصادر الفروق كانت بين الفئة العمرية (25 سنة فأقل) وكل من الفئات العمرية (26 سنة-30 سنة، 31-35 سنة، 36-45 سنة، 41 سنة فأكثر) لصالح الفئة العمرية (25 سنة فأقل) بمتوسط حسابي (4.23)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للفئات العمرية (26سنة-30 سنة، 31-35 سنة، 36-45 سنة، 41 سنة فأكثر) (2.97، 2.77، 3.46، 2.89) على التوالي.

ويمكن للباحثة أن تستخلص من هذه النتيجة أن الفئات العمرية (25) سنة فأقل، قد تنظر إلى عملية التدريب والتطوير بأنها ضرورة ملحة لكي يستطيع الفرد أن يواكب ما يحصل من تغير في مختلف الأنظمة، والبرامج العلمية التي طالت مختلف مجالات الحياة، وبالتالي، فإن الحاجة إلى التطوير والتدريب شيء ضروري، ولا بد منه، وخاصةً عند التعامل مع أنظمة المعلومات التي تتطلب الكفاءة والقدرة.

كما بلغت قيمة (F) لمجال " وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)" تبعاً لمتغير العمر (8.52)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير العمر، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5- 15) يوضح ذلك.

جدول (5-15): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير العمر

العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة أو أقل	26سنة-30 سنة	31-35 سنة	36 سنة-40 سنة	41 سنة أو أكثر
25 سنة أو أقل	3.82		0.98	* 1.63	0.79	* 1.28
26سنة-30 سنة	2.84			0.65	-0.19	0.30
31-35سنة	2.19				-0.84	-0.35
36 سنة-40 سنة	3.03					0.49
41 سنة أو أكثر	2.54					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-15) أن مصادر الفروق كانت بين الفئة العمرية (25 سنة فأقل) وكل من الفئات العمرية (26سنة-30 سنة، 31-35 سنة) لصالح الفئة العمرية (25 سنة فأقل) بمتوسط حسابي (3.82)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للفئات العمرية (26سنة-30 سنة، 31-35 سنة) (2.19، 2.54) على التوالي. كما بلغت قيم (F) لمجالي " وظيفة تقييم الأداء، وظيفة التعويض والحوافز " تبعاً لمتغير العمر (1.74 ، 1.88) على التوالي وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجالي " وظيفة تقييم الأداء، وظيفة التعويض والحوافز " تبعاً لمتغير العمر.

وتجدر الإشارة في ظل هذه النتيجة أن عملية التعويض والحوافز والاستقطاب، بالإضافة إلى الاختيار والتعيين، يجب أن تتم وفق شروط، وقوانين، يجب أن يتم الإلتزام بها، وخاصةً مع انتشار المحسوبية والواسطة في عمليات التعيين والإختيار، وبالتالي فإن الشباب الطموح، وخاصةً الخريجون الجدد يطالبون بأن يكون التعيين، والاستقطاب، واختيار الأفراد للوظائف من خلال أنظمة تعمل على تنظيم هذه العمليات دون أي تدخل في ذلك من أطراف خارجية.

كما بلغت قيمة (F) لمجال " وظيفة التخطيط " تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (6.58) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5–16) يوضح ذلك.

جدول (5–16): نتائج تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التخطيط " تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير أو ما يعادله	دكتوراه أو ما يعادلها
الثانوية العامة	3.78		*1.21	0.77	-0.22	-1.22*
دبلوم	2.57			0.44–	-1.43 *	-2.43 *
بكالوريوس	3.01				-0.99	-1.99*
ماجستير أو ما يعادله	4.00					-1.00
دكتوراه أو ما يعادلها	5.00					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5–16) أن مصادر الفروق كانت بين المستويات التعليمية (الثانوية العامة، دبلوم) لصالح المؤهل العلمي (الثانوية العامة) بمتوسط حسابي (3.78)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمستوى التعليمي (دبلوم) (2.57)، وبين المستويات التعليمي (الثانوية العامة، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) بمتوسط حسابي (5.00)، وبين المستويات التعليمية (دبلوم، ماجستير أو ما يعادله) لصالح المؤهل العلمي (دبلوم) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمستوى التعليمي (ماجستير أو ما يعادله) (4.00)، وبين المستويات التعليمية (دبلوم، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح الدبلوم، بين (بكالوريوس، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح (دكتوراه أو ما يعادلها) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمستوى التعليمي (بكالوريوس) (3.01).

يلاحظ من هذه النتيجة أن توجهات الأفراد من مختلف المؤهلات العلمية تختلف فيما بينهم، فكلما كان الارتقاء في المؤهل العلمي، جاء الفرق لصالحه في وجهة النظر، فقد ينظر الذين يحملون المؤهل العلمي ثانوية عامة إلى عملية التخطيط من منظور ضيق وفقاً لما تم تعلمه، وقد يكون التخطيط لديهم وفقاً لأهداف قصيرة الأجل، في حين قد ينظر ذوي المؤهلات العلمية العليا الماجستير، أو الدكتوراه إلى عملية التخطيط من منطلق إستراتيجي طويل الأمد، ومن هذا المنطلق فإن وجهات النظر قد تختلف وفقاً للمؤهل العلمي الذي يحمله الفرد.

كما بلغت قيمة (F) لمجال " وظيفة التدريب والتطوير " تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (4.39) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التدريب والتطوير تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5- 17) يوضح ذلك.

جدول (5-17): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التدريب والتطوير تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير أو ما يعادله	دكتوراه أو ما يعادلها
الثانوية العامة	3.71		0.74	0.65	0.19	-1.12*
دبلوم	2.97			0.09-	-0.55	-1.86*
بكالوريوس	3.06				-0.46	-1.77*
ماجستير أو ما يعادله	3.52					-1.31*
دكتوراه أو ما يعادلها	4.83					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-17) أن مصادر الفروق كانت بين المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) وكل من المستويات التعليمية (الثانوية العامة، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير أو ما يعادله)

لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) بمتوسط حسابي (4.83)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمستويات التعليمية (الثانوية العامة، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير أو ما يعادله) (3.71، 2.97، 3.06، 3.52).

ويمكن الاستنتاج في ظل هذه النتيجة أن الأفراد الذين يحملون مؤهلات علمية عليا ينطلقون من مبدأ مواكبة التطور، وهذه المواكبة لن تأتي إلا من خلال التدريب والتطوير، التي من خلالها يتم إكتساب الخبرات والمهارات، التي تمكن الأفراد من القدرة على التعامل مع جميع المستجدات والتطورات الحاصلة.

كما بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)" تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (4.49) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5– 18) يوضح ذلك.

جدول (5– 18): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير أو ما يعادله	دكتوراه أو ما يعادلها
الثانوية العامة	3.29		1.00*	0.57	-0.22	-0.85
دبلوم	2.29			-0.43	-1.22*	-1.85*
بكالوريوس	2.72				-0.79	-1.42
ماجستير أو ما يعادله	3.51					-0.63
دكتوراه أو ما يعادلها	4.14					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-18) أن مصادر الفروق كانت بين المستويات التعليمية (الثانوية العامة، دبلوم) لصالح المؤهل العلمي (الثانوية العامة) بمتوسط حسابي (3.29)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمستوى التعليمي (دبلوم) (2.29)، كما ظهرت فروق بين المؤهل العلمي (دبلوم) وكل من المستويات التعليمية (ماجستير أو ما يعادله، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح المؤهل العلمي (دبلوم)، حيث بلغت المتوسطات الحسابية للمستويات التعليمية (ماجستير أو ما يعادله، دكتوراه أو ما يعادلها) (3.51، 4.14) على التوالي.

ويمكن الاستنتاج من هذه النتيجة أن فئة الأفراد الذين يحملون مؤهل علمي دبلوم يميلون إلى أن تكون عملية الاختيار والتعيين والاستقطاب وفق أسس علمية، ومنطقية، وأن لا تتم وفق طرق وأساليب أخرى، قد تحرم أصحاب الكفاءات من فرص العمل.

كما بلغت قيمة (F) لمجال " وظيفة تقييم الأداء " تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (3.92) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة تقييم الاداء تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5- 19) يوضح ذلك.

جدول (5–19): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة تقييم الأداء تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير أو ما يعادله	دكتوراه أو ما يعادلها
الثانوية العامة	2.79		-0.06	-0.20	-0.92	-1.35*
دبلوم	2.85			-0.14	-0.86	-1.29*
بكالوريوس	2.99				-0.72	-1.15*
ماجستير أو ما يعادله	3.71					-0.43
دكتوراه أو ما يعادلها	4.14					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5–19) أن مصادر الفروق كانت بين المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) وكل من المستويات التعليمية (الثانوية العامة ، دبلوم، بكالوريوس) لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) بمتوسط حسابي (4.14)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمستويات التعليمية (الثانوية العامة ، دبلوم، بكالوريوس) (2.79، 2.85، 2.99) على التوالي.

وبالنظر إلى هذه النتيجة يمكن الإشارة إلى أن عملية تقييم الأداء وفق نظم معلومات الموارد البشرية يسهم في تحقيق العدالة، وبالتالي الحصول على الحوافز سواءً المادية منه، أو الإدارية، فقد ينظر حملة المؤهلات العليا إلى أن الأداء وتقييم هذا الأداء قد يخضع لوجهات نظر شخصيته، قد لا تكون صائبة، ولكن في حالة توافر نظام يحكم هذا التقييم، فإن عملية التقييم ستكون بشكل أدق، ويتم تحقيق العدالة لهذا التقييم.

كما بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التعويض والحوافز" تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (3.82) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التعويض والحوافز تبعاً

لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5−20) يوضح ذلك.

جدول (5−20): نتائج تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التعويض والحوافز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير أو ما يعادله	دكتوراه أو ما يعادلها
الثانوية العامة	3.08		0.59	0.61	-0.53	-0.59
دبلوم	2.49			0.02	-1.12*	-1.18*
بكالوريوس	2.47				-1.14*	-1.20*
ماجستير أو ما يعادله	3.61					-0.06
دكتوراه أو ما يعادلها	3.67					

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5−20) أن مصادر الفروق كانت بين المستويات التعليمية (دبلوم، ماجستير أو ما يعادله) لصالح المؤهل العلمي (ماجستير أو ما يعادله) بمتوسط حسابي (3.61)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمستوي التعليمي (دبلوم) (2.49)، وبين المستويات التعليمية (دبلوم، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها) بمتوسط حسابي (3.67)، كما ظهرت فروق بين المستويات التعليمية (بكالوريوس، ماجستير أو ما يعادله) لصالح المؤهل العلمي (ماجستير أو ما يعادله) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمستوى التعليمي (بكالوريوس)(2.47)، وبين المستويات التعليمية (بكالوريوس، دكتوراه أو ما يعادلها) لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه أو ما يعادلها).

تستنتج الباحثة من هذه النتيجة أن عملية التعويض والحوافز، يجب أن تتم وفق المؤهلات العلمية، بالإضافة إلى ذلك الكفاءة والخبرة التي يجب أن تقترن مع المؤهل العلمي، وبالتالي فإن نظم معلومات الموارد البشرية، قد تسهم في تحديد هذا الجانب، وبالتالي فإن النظرة نحو استخدام

نظم معلومات الموارد البشرية، يلاقي القبول من مختلف الأطراف في ظل النتائج الإيجابية التي يحققها استخدام هذه النظم في عملية إدارة الموارد البشرية، وزيادة فاعليتها.

كما بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (4.90) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5- 21) يوضح ذلك.

جدول (5-21): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال "وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	1-5 سنوات	6-10سنوات	أكثر من 10 سنوات
1-5 سنوات	3.06		0.10	-0.07
6-10 سنوات	2.96			-0.17*
أكثر من 10 سنوات	3.13			

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5-21) أن مصادر الفروق كانت بين سنوات الخبرة (6-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) لصالح فترة الخبرة (أكثر من 10 سنوات) بمتوسط حسابي (3.13)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفترة الخبرة (6-10سنوات) (2.96). ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً على الدور الذي تؤديه الخبرة، فالفرد الذي يحمل الخبرة الطويلة في مجال عمله، قد يكون لديه دراية في عملية التخطيط سواءً عملية التخطيط التي كانت تتم بطرق اعتيادية، أو عملية التخطيط من خلال نظم معلومات الموارد البشرية، وبالتالي فإن وجهة النظر هذه قد تنطلق من مبدأ أن استخدام نظم الموارد البشرية قد يسهم في وضع خطط إستراتيجية تعمل على زيادة فاعلية الأداء، وبشكل أفضل.

كما بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (4.87) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5− 22) يوضح ذلك.

جدول (5−22): نتائج تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	1−5 سنوات	6−10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
1−5 سنوات	2.77		0.15	-0.03
6−10 سنوات	2.62			-0.18*
أكثر من 10 سنوات	2.80			

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5−22) أن مصادر الفروق كانت بين سنوات الخبرة (6−10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) لصالح فترة الخبرة (أكثر من 10 سنوات) بمتوسط حسابي (2.80)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفترة الخبرة (6−10 سنوات) (2.62). وترى الباحثة في ظل هذه النتيجة أن الأفراد ذوي الخبرة أكثر من (10) سنوات يرون أن نظم معلومات الموارد البشرية، قد تسهم في اختيار وتعيين، واستقطاب الأفراد ذوي الكفاءة في ظل شروط هذه النظم، وبالتالي فإن توظيف نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، سوف يسهم في استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والخبرة، والقدرة، الأمر الذي يسهم في رفع سوية الأداء، والإنجاز لمختلف الأعمال الإدارية، وهذا ما يؤثر إيجاباً على مخرجات قطاع الاتصالات السعودية.

بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي (3.03)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير

المستوى الوظيفي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق، تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5–23) يوضح ذلك.

جدول (5–23): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	نائب أو مساعد مدير	رئيس قسم	فني	مشرف	موظف	مدير فريق عمل
مدير	3.86		0.43	0.82	0.70	2.09*	1.71*	0.86
نائب أو مساعد مدير	3.43			0.39	0.27	1.66*	1.28*	0.43
رئيس قسم	3.04				-0.12	1.27*	0.89	0.04
فني	3.16					1.39*	1.01*	0.16
مشرف	1.77						-0.38	-1.23*
موظف	2.15							-0.85
مدير فريق عمل	3.00							

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يظهر من الجدول (5–23) أن مصادر الفروق كانت بين المستوى الوظيفي (مدير) وكل من المستويات الوظيفية (مشرف، موظف)، لصالح المستوى الوظيفي (مدير)، بمتوسط حسابي (3.86)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية المستويات الوظيفية (مشرف، موظف) (1.77، 2.15) على التوالي، بين المستوى الوظيفي (نائب أو مساعد مدير) وكل من المستويات الوظيفية (مشرف، موظف) لصالح المستوى الوظيفي (نائب أو مساعد مدير)، بمتوسط حسابي (3.43)، وبين المستويات الوظيفية (رئيس قسم، مشرف) لصالح (رئيس قسم)، بمتوسط حسابي (3.04)، بين المستوى الوظيفي (فني)، وكل من المستويات الوظيفية (مشرف، موظف) لصالح المستوى الوظيفي (فني) بمتوسط حسابي (3.16)، وبين المستويات الوظيفية (مشرف، مدير فريق عمل)، لصالح (مدير فريق عمل)، بمتوسط حسابي (3.00).

ويمكن الإشارة إلى أن هذه النتيجة تشير إلى المستوى الوظيفي يلعب دوراً في تحديد وجهة النظر نحو استخدام وتوظيف نظم معلومات الموارد البشرية، وبالنظر إلى عملية التخطيط فإن

المدير هو من يتولى مهامها، ولديه بُعد نظر وخبرة في عملية التخطيط، قد لا تتوافر لدى الموظفين الآخرين كالمشرف، أو الفني، وبالتالي يمكن الاستنتاج من ذلك أن عملية استخدام نظم معلومات الموارد البشرية تسهم في توفير تخطيط أفضل لعملية إدارة الموارد البشرية.

كما بلغت قيمة (F) لمجال "وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)" تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي (2.93)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (5−24) يوضح ذلك.

يظهر في الجدول (5−24) أن مصادر الفروق كانت بين المستوى الوظيفي (مدير)، وكل من المستويات الوظيفية (مشرف، موظف)، لصالح المستوى الوظيفي (مدير)، بمتوسط حسابي (3.43)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية المستويات الوظيفية (مشرف، موظف) (1.47، 1.94) على التوالي، وبين المستوى الوظيفي (نائب أو مساعد مدير)، وكل من المستويات الوظيفية (مشرف، موظف)، لصالح المستوى الوظيفي (نائب أو مساعد مدير)، بمتوسط حسابي (3.27)، وبين المستويات الوظيفية (رئيس قسم، مشرف)، لصالح (رئيس قسم)، بمتوسط حسابي (2.67)، وبين المستويات الوظيفية (فني، مشرف)، لصالح المستوى الوظيفي (فني)، بمتوسط حسابي (2.81)، وبين المستويات الوظيفية (مشرف، مدير فريق عمل)، لصالح (مدير فريق عمل)، بمتوسط حسابي (2.88).

جدول (5-24): نتائج تطبيق طريقة شيفيه(Scheffe) للمقارنات البعدية على وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	نائب أو مساعد مدير	رئيس قسم	فني	مشرف	موظف	مدير فريق عمل
مدير	3.43		0.16	0.76	0.62	1.96*	1.49*	0.55
نائب أو مساعد مدير	3.27			0.60	0.46	1.80*	1.33*	0.39
رئيس قسم	2.67				-0.14	1.20*	0.73	-0.21
فني	2.81					1.34*	0.87	-0.07
مشرف	1.47						-0.47	-1.41*
موظف	2.94							-0.94
مدير فريق عمل	2.88							

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

وفي ظل هذه النتيجة يمكن الاستنتاج أن وجهة نظر المديرين قد تنطلق من أن استخدام نظم الموارد البشرية تسهم في تحقيق العدالة، بالإضافة إلى استقطاب واختيار وتعيين ذوي الكفاءة والخبرة، وخاصةً في ظل مقومات نظم الموارد البشرية التي تراعي احتياجات ومتطلبات العمل، وهذا ما يطمح إليه المديرين في ظل المنافسة التي تواجه الشركات من خلال تقديم خدماتها لأفراد المجتمع، فالجميع يسعى للتميز وتحقيق الأفضل، وهذا ما توفره نظم معلومات الموارد البشرية في استقطاب الأفراد الأكفاء.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: "هل هناك درجة ارتباط إيجابية بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية؟".

للإجابة على هذا السؤال تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن درجة الارتباط بين نظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية على وظيفة التخطيط والتوظيف، كما هو مبين في الجدول (5−25).

جدول (5−25): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأثر نظم المعلومات البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية على وظيفة التخطيط

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R-square	F	الدلالة الإحصائية
وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)	0.80	12.90	0.00				
وظيفة تقييم الاداء	0.01	0.10	0.92	0.85	0.72	80.55	0.00
وظيفة التعويض والحوافز	0.09	1.07	0.29				

يظهر من الجدول (5−25) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.85)، وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.72)، وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة متغيرات نظم المعلومات البشرية في التأثير على التخطيط، وبلغت قيمة الاختبار (F) (80.55) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05)، أما لنسبة تأثير كل مجال من مجالات نظم المعلومات البشرية على التخطيط تبين أن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) أكثر المجالات تأثيراً على التخطيط، حيث بلغت قيم (T، β) (0.80، 12.90) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً، وفي المرتبة الثانية جاء مجال "وظيفة التعويض والحوافز"، حيث بلغت قيم

(β ،T) (0.09، 1.07) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال "وظيفة تقييم الأداء" حيث بلغت قيم (β ،T) (0.01، 0.10) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

مما سبق يتبين وجود درجة ارتباط إيجابية بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية، ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية.

ويمكن الاستنتاج من هذه النتيجة أن التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية يسهم بشكل إيجابي وفعال بإدارة الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية، وبالتالي فإن عملية التخطيط تسهم في إيجاد إستراتيجيات طويلة الأمد تساعد في تحقيق الأهداف القصيرة الأمد وطويلة الأمد بشكل يساعد في إيجاد مخرجات إيجابية تسهم في تطوير أداء شركة الاتصالات السعودية.

وبالنظر إلى العلاقة الإيجابية ما بين مجال التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين)، فإنه من أكثر المجالات تأثيراً على التخطيط، وهذا يعد مؤشراً إيجابياً على أن عملية التخطيط ضمن نظام إدارة الموارد البشرية، يساعد في استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة، والخبرة، وأن تعيينهم يتم وفق شروط وأسس تتناسب ومطالب الشركة، وتحقيق أهدافها، أضف إلى ذلك أن وظيفة التعويض والحوافز وتقييم الأداء تسهم بشكل إيجابي في تحقيق أهداف الشركة، والرقي بمستوى خدماتها بشكل يجعلها قادرة على إدارة مهماتها وبالتالي القدرة على المنافسة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: "هل هناك درجة ارتباط ايجابية بين التدريب والتطوير الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية؟".

للإجابة على هذا السؤال تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر نظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية على التدريب والتطوير، كما هو مبين في الجدول (5-26).

جدول (5-26): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأثر نظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية على التدريب والتطوير

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R-square	F	الدلالة الإحصائية
وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين)	0.58	7.67	0.00	0.76	0.58	42.77	0.00
وظيفة تقييم الأداء	0.01	0.13	0.90				
وظيفة التعويض والحوافز	0.28	2.57	0.01				

يظهر من الجدول (5-26) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.76)، وهي قيمة دالة إحصائياً، وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.58)، وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة متغيرات نظم معلومات الموارد البشرية في التأثير على التدريب والتطوير، وبلغت قيمة الاختبار (F) (42.77)، بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05)، أما لنسبة تأثير كل مجال من مجالات نظم معلومات الموارد البشرية على التدريب والتطوير تبين أن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) أكثر المجالات تأثيراً على التدريب والتطوير، حيث بلغت قيم (β، T) (0.58، 7.67) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً، وفي المرتبة الثانية جاء مجال "وظيفة

التعويض والحوافز" حيث بلغت قيم (T، β) (0.28، 2.57) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال "وظيفة تقييم الأداء"، حيث بلغت قيم (T، β) (0.01، 0.13) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

مما سبق يتبين وجود درجة ارتباط إيجابية بين التدريب والتطوير الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية.

وترى الباحثة من وجهة نظرها أن العلاقة الإيجابية ما بين التدريب والتطوير الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظام المعلومات البشرية المعمول به في شركة الاتصالات السعودية، يعطي مؤشراً على فاعلية وأهمية هذا النظام ودوره في تحقيق إدارة فاعلة، وإيجاد مخرجات تتوافق مع طموح وخطط شركة الاتصالات السعودية، الأمر الذي يعزز من استخدام هذا النظام في مختلف مجالات الشركة.

كما يمكن الإشارة إلى أن نظم المعلومات البشرية يؤثر بشكل واضح على التدريب والتطوير مما يساعد في رفع كفاءة العاملين، وإكسابهم الخبرات التي تساعد في زيادة فاعلية أداء الشركة في مختلف المجالات، كما أن وظيفة التوظيف المتعلقة بالاستقطاب، والاختيار، والتعيين وفق الأسس والشروط التي تضعها شركة الاتصالات، بناءً على نظم المعلومات البشرية، سوف تؤدي دوراً فاعلاً في اختيار وانتقاء العاملين الأكفاء، مما يساعد على توفير طاقات بشرية قادرة على النهوض بالشركة، وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، وبالتالي فإن هذه النتائج تعطي دافعاً لدى معظم الشركات في مقدمتها شركة الاتصالات السعودية على تطبيق وتفعيل نظم المعلومات البشرية في إدارة الموارد البشرية، مما يساعد على إيجاد مخرجات على درجةٍ من الجودة الشاملة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

6-1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل أهم النتائج التي تم التوصل إليه في ضوء هذه الدراسة، بالإضافة إلى أهم المقترحات والتوصيات المستخلصة في ضوء هذه النتائج.

6-2 ملخص نتائج الدراسة

بناءً على التحليل الإحصائي السابق لأسئلة الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

- جاء تأثير تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية ككل، بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.93).

✓ جاء محور وظيفة التدريب والتطوير في المرتبة الأولى، بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.13)، وبدرجة متوسطة.

✓ تلاه في المرتبة الثانية محور وظيفة التخطيط، بمتوسط حسابي بلغ (3.05)، وبدرجة متوسطة.

✓ تلاه في المرتبة الثالثة محور وظيفة تقييم الأداء، بمتوسط حسابي بلغ (3.04)، وبدرجة متوسطة.

✓ تلاه في المرتبة الرابعة محور وظيفة التوظيف، بمتوسط حسابي بلغ (2.73)، وبدرجة متوسطة.

✓ وجاء محور وظيفة التعويض والحوافز في المرتبة الرابعة والأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.64)، وبدرجة متوسطة.

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمر على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التدريب والتطوير، ومحور وظيفة التوظيف.
- كما بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في جميع المحاور.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التوظيف.
- وأشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية، في محور وظيفة التخطيط، ومحور وظيفة التوظيف.
- وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجالي "وظيفة تقييم الأداء، وظيفة التعويض والحوافز" تبعاً لمتغير العمر.
- كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التدريب والتطوير تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة تقييم الأداء تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التعويض والحوافز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التخطيط تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجالات "وظيفة التدريب والتطوير، وظيفة تقييم الأداء، وظيفة التعويض والحوافز" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التخطيط" تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.
- كما أظهرت النتائج أن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) جاء في المرتبة الأولى، وكان أكثر المجالات تأثيراً على التخطيط، حيث بلغت قيم (β ،T) (0.80، 12.90) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.

✓ تلاه في المرتبة الثانية مجال "وظيفة التعويض والحوافز"، حيث بلغت قيم (β ،T) (0.09، 1.07) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

✓ وجاء في المرتبة الأخيرة مجال "وظيفة تقييم الأداء"، حيث بلغت قيم (β، T) (0.01، 0.10) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

- كما أشارت النتائج إلى وجود درجة ارتباط إيجابية بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية، ونظم معلومات الموارد البشرية المعمول بها في شركة الاتصالات السعودية.
- وبينت النتائج أن مجال وظيفة التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، والتعيين) جاء في المرتبة الأولى، وكان أكثر المجالات تأثيراً على التدريب والتطوير، حيث بلغت قيم (β ،T) (0.58، 7.67) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.
  - ✓ تلاه في المرتبة الثانية مجال "وظيفة التعويض والحوافز " حيث بلغت قيم (β ،T) (0.28، 2.57) على التوالي، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.
  - ✓ وجاء في المرتبة الأخيرة مجال "وظيفة تقييم الأداء"، حيث بلغت قيم (β ،T) (0.01، 0.13) على التوالي، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

6-3 التوصيات

استناداً إلى ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن للباحثة أن توصي بما يلي:

- تفعيل استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتاج أشارت إلى أن درجة تطبيق نظم الموارد البشرية كانت متوسطة.
- توظيف نظم معلومات الموارد البشرية في تطوير قدرات العاملين في شركة الاتصالات السعودية وتدريبهم على تطبيق استخدام هذه النظم.
- توفير البرامج التدريبية حول استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأهمية تطبيقها وضرورة توجيه مثل هذه البرامج للعاملين على كافة مستوياتهم الوظيفية.

- توظيف نظم معلومات الموارد البشرية بشكل يسهم في زيادة فاعلية عملية التخطيط للشركات بشكل عام، شركة الاتصالات السعودية بشكل خاص.
- إجراء المزيد من الدراسات حول نظم معلومات الموارد البشرية ضمن إطار قطاعات أخرى في المملكة العربية السعودية، كالمؤسسات التعليمية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- باجبار، بدر والمفتي، كمال. (1987). **استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالمملكة.** معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- الحسنية، سليم. (2002). **نظم المعلومات الإدارية.** عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- السالم، سعيد وصالح، عادل. (2002). **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي.** عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- شاويش، مصطفى. (2000). **إدارة الموارد البشرية.** عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الشرابي، فؤاد. (2008). **نظم المعلومات الإدارية.** عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد. (2005). **تحليل وتصميم النظم.** القاهرة: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عباس، سهيله. (2005). **إدارة الموارد البشرية.** عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عمار، حسين. (1991). **إدارة شؤون الموظفين: المبادئ والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية.** الرياض: معهد الإدارة العامة.
- المرسي، نبيل. (2003). **الإدارة الإستراتيجية: تكوين وتنفيذ استراتيجيات التنافس.** الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- المغربي، عبدالحميد. (2002). **نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ.** القاهرة: المكتبة العصرية.

- النجار، فايز. (2005). **نظم المعلومات الإدارية**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

ب- الأبحاث والدراسات:

- أبو رحمة، أمل والمدهون، محمد. (2007). مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. **مجلة الجامعة الإسلامية**، غزة، فلسطين، المجلد 16، العدد 2، ص 745-785.
- جرادات، فاطمة. (2004). **واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني: دراسة ميدانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- جواد، شوقي وفوطة، سمر. (2009). واقع توافق تخطيط الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي في الشركات المساهمة العامة في الأردن وأثر ذلك على أدائها: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين. **مجلة الإدارة والاقتصاد**، المجلد 3، العدد8، ص 121-146.
- الدهان، فوزي. (1996). **العلاقة بين وجود نظام معلومات إداري وبين طبيعة أداء العاملين في إدارة شؤون الموظفين في القطاع العام في المملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- دوغمان، سهام. (1997). **نظم معلومات الموارد البشرية التحليل والتصميم**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الدويك مصباح. (2010). **نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي**. رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الاسلامية، غزه، فلسطين.

- الرويلي، فليح. (2010). **دور نظم المعلومات الحاسوبيــــة فـي عملية توزيـع الكهربـاء: حالــــة الشركة السعودية للكهربـاء بمنطقـة الجوف**. رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- صيام، محمد. (2007). **فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبد الوهاب، علي. (2003). **اجتماع استشاري لتنمية الإدارة العامة والمالية العامة.** تموز/يوليو - 2003 بيروت، الأمم المتحدة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.
- القضاة، سلمان. (2008). **أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- اللجنة الإقتصاديه الاجتماعية لغرب آسيا الاسكوا. (2011). **الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات في المملكة العربية السعودية.** الأمم المتحدة، نيويورك.
- المفرجي، عادل وصالح، أحمد. (2006). تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري من وجهة نظر قادة المنظمات المعرفية في العراق. **المجلة العربية للإدارة**، بغداد، العراق، المجلد 26، العدد 1، ص 101-122.
- المير، إيهاب. (2007). **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية-دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.** رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- الهزايمة، أديب. (2007). **ممارسات أنظمة معلومات الموارد البشرية في القطاع البنكي الأردني من وجهة نظر مديري إدارة الموارد البشرية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- اليوزبكي، بسام. (2001). **أثر معلومات الموارد البشرية في تعزيز المزايا التنافسية للمنظمة: دراسة ميدانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، الموصل، العراق.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

A- Books:

- Fisher Cynthia, and Lyle schoenfeld james show. (1999) .**human recourses management**. Houghton Mifflin co(boston) 4th edition pp 22,23.
- Dessler, Gray. (2005). **Human Resources Management**. Personal Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Jakel Thomas H. (2004). **Human Resources Management**. McGraw- Hill.
- Kovach K, J.R Gathcart and E Charels. (1999). **Human Resources Information Systems**. Public Personnel Management, Vol. 28, N. 2.
- Lauden, C and Lauden , P. (2012). **Management Information Systems**. Prentice Hall Inc, USA.
- Safran, G. (1994). **Human Resources Information Systems**. Canadian Manager, Vol. 19, No. 3.
- Schuler, R. S. (2005**). Strategic human resource management: integrating the universalistic, contingent, configurational and contextual perspectives** ", Int. J. of Human Resource Management , p 633–659
- Turban E, Leidner D, Mclean E, Wetherbe J. (2008). **Information Technology For Management: Transforming Organization in The Digital Economy**. John Wiely & Sons Inc.

B- Articles and Research:

- Altarawneh Ikhlas and Al-Shgairat Zaid, (2010). Human Resource Information Systems in Jordanian Universities**, International journal of Business and Management**, Vol.5, No.10.
- Boateng, A Safo. (2007). **The Role of Human Resources Information Systems in Strategic Human Resources Management**. Master Theses, Accounting Swedish School of Economics and Business Administration.
- Bondarouk, T and Ruel, H. (2008). Human Resources Management Systems for Successful Information Technology Implementation: Evidence from Three Case Studies. **European Management Journal**, 26, pp 153-165.
- Denizet A, Palaci A and Santana J. (2007). Human Resources Systems as Antecedents Of Hotel Industry Market Orientation: An Empirical Study in The Canary Island, Spain. **Hospitality Management Journal**, 26, pp 854-870.
- Gardner S, Lepak D, and Bartol K. (2003). Virtual HR: The Impact Of Technology On The Human Resources Professional Information. **Professional Journal of Vocational Behavior**, 63, pp 159-179.
- Mcleod, Raymond. (1999). **Management Information Systems A study of Computer- Based Information System**. Macmillan Pub. Co, Maxwell Macmillan Canada. Toronto.
- Mishra,Alok & Akman,Ibrahim. (2010). **Information Technology in Human Resource Management , An empirical Assessment**. Public Personnel management" .Vol 39 No.3.

- Ramlall, Sunil J. (2003). "Enhancing The Effectiveness Of HR Through The integration Of IT". **Journal of business and economic research**. Vol 1 No 10.
- Schusher, Frederick E. (1995). **Human Resources Management Concepts Cases and Resisting Reston**. Reston Publishing Co, Virgini. USA.

ملحق (1)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستبانة

أرجو التكرم بالإجابة عن هذه الاستبانة التي صممت لجمع بيانات خاصة برسالة ماجستير في قسم ادارة الأعمال و المعنونة ب" **واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشريه في قطاع الاتصالات السعوديه "دراسة حالة شركة الاتصالات السعوديه في المملكة العربية السعودية"**.

أود أن أؤكد لكم أن اجاباتكم ستعامل بالسرية التامة و لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكراً و مقدراَ جهدكم الثمين سلفاً و تعاونكم الذي سيكون له أكبر الأثر في انجاح هذه الدراسة.

و تفضلوا بقبول الاحترام و التقدير،،،

المشرف الباحثة

الدكتور عبد الفتاح كرا سنة شعاع الرويلي

الجزء الأول: معلومات شخصية

العمر:

□ 25 سنة أو أقل □ 26 سنة – 30 سنة □ 31 سنة – 35 سنة

□36سنة –40 سنة □ 41 سنة أو أكثر

المؤهل العلمي:

□ الثانوية العامة □ دبلوم □ بكالوريوس

□ ماجستير أو ما يعادله □ دكتوراه أو مايعادلها.

سنوات الخبرة:

□ 1–5 □ 6–10 □ أكثر من 10 سنوات

الوظيفة:

مدير نائب او مساعد مدير

رئيس قسم غير ذلك، ارجو ذكرها ....

ثانيا : فقرات الاستبانة

الرجاء وضع علامة (×) في مربع الإجابة الذي تراه مناسبا، علماً بأن الرقم (5) يشير الى اعلى درجة موافقة ويشير الرقم (1) الى ادنى درجة موافقة.

الرقم	الفقرة	5	4	3	2	1
	وظيفة التخطيط					
1	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية الوظائف الشاغرة بدقة					
2	يحلل نظام معلومات نظام الموارد البشرية الموقع الوظيفي بدقة					
3	يحلل نظام معلومات الموارد البشرية الوصف الوظيفي بدقة					
4	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية مؤهلات الموظفين لكل موقع وظيفي					
5	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية خطط تدريبية تفصيلية تغطي كامل احتياجات الادارة لتسهيل مهام تطوير ادائهم					
6	يحتفظ نظام معلومات الموارد البشرية بقواعد بيانات جيدة للموظفين المهرة					
7	يخفض وجود نظم معلومات الموارد البشرية تكاليف طلبات التوظيف الجديده					
8	يساعد وجود نظام معلومات للموارد البشرية على تحديد احتياجات الشركة من الموظفين بكفاءة أعلى					
	وظيفة التدريب والتطوير					
9	تمتلك شركة الاتصالات السعودية نظم معلومات حديثة خاصة بتدريب الموارد البشرية من أجل المساعدة في تطوير آدائهم					
10	يعطي نظام معلومات الموارد البشرية تصور واضح للاحتياجات الخاصة بتدريب وتطوير الموظفين في كل اقسام الشركة					
11	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في اختيار الفئه المطلوبة للتدريب في الوقت المناسب					
12	يحتل وجود نظم معلومات الموارد البشرية دور اساسي في ادارة برامج التدريب داخل المؤسسة					

الرقم	الفقرة	5	4	3	2	1
13	تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم الموازنات المالية الخاصة لبرامج التدريب والتطوير					
14	يحدد نظم معلومات الموارد البشرية التدريبي والتطويري المناصب الاساسية والمهمة في الشركة ويرشح موظفين مهرة لانجاح هذه المناصب					
	وظيفة التوظيف (الاستقطاب،الاختيار، والتعيين)					
15	يدعم نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية تطوير وتحديث خطة التطوير الخاصة باستقطاب و تعيين الموظفين					
16	يعد نظام معلومات الموارد البشرية تقارير شاملة خاصة بتتبع طلبات التوظيف وبكل كفاءة					
17	يتم استقطاب المرشحين للوظائف عن طريق نظم معلومات الموارد البشرية					
18	يخفض استخدام نظام الموارد البشرية تكاليف استقطاب الموظفين					
19	يلغي نظام معلومات الموارد البشرية طلبات التوظيف غير الملائمة للشركة بشكل مبكر من النظام الذي يركز فقط على طلبات التوظيف المميزة والواعدة					
20	يوفر النظام الفرصة لاستقطاب وجذب أكبر عدد من الأفراد لغايات الاختيار					
21	يوفر النظام معلومات كافية عن مصادر استقطاب العاملين سواء الاستقطاب الداخلي أو الاستقطاب الخارجي					
	وظيفة تقييم الأداء	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
22	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على التقييم الفعال للموظفين واعطاء تغذية راجعه بنتائج التقييم					
23	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين					
24	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معايير محددة لتقييم أداء العاملين					
25	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات دقيقة عن مستوى الموظف وما هي الخطوات اللازمة لتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته					

الرقم	الفقرة	5	4	3	2	1
26	يوفر النظام سهولة الوصول إلى نتائج التقييم ومناقشتها مع الرؤساء المباشرين.					
27	يوفر النظام عدالة تامة في تقييم العاملين وعدم تدخل العامل الشخصي في عملية التقييم					
28	يخلق نظام معلومات الموارد البشرية مناخ من الثقة عن طريق التقييم المبني على أسس علمية وموضوعية وبعيداً عن الشخصنة					
	وظيفة التعويض والحوافز					
29	يساعد النظام على تصميم وتطبيق خطة واضحة للأجور والحوافز مستندة الى أداء الموظفين.					
30	يوفر النظام معلومات دقيقة وكاملة عن أجور ومكافات وحوافز كافة وظائف الشركة					
31	يعمل النظام على تحديد الحد الأعلى والحد الأدنى للأجر لكل مجموعة وظيفية من أجل مكافأة الموظفين المميزين في كل مجموعة					
32	يعمل النظام على تحديد أنواع الحوافز والمتمثلة بالحوافز الفردية والحوافز على مستوى مجموعة العمل والحوافز على مستوى المنظمة ككل					
33	يوفر النظام طريقة سهلة ومفهومة لحساب المكافأة من قبل العاملين في المنظمة					
34	يساعد النظام في تبني معايير عادلة وواقعية لمنح الحوافز والمكافآت للموظفين.					

ملحق (2)

كتاب تسهيل المهمة

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

الرقم: 4/50/107/ ٢٦٣
التاريخ: ٦ صفر 1433 هـ
الموافق: ١ كانون أول 2012 م

السادة المحترمين

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،

نرجو العلم بأن طالبة الماجستير شذى يونس سمعان الرويشي ورقمها الجامعي (2009360036) تقوم بإجراء دراسة ميدانية استكمالاً لمتطلبات رسالتها للماجستير والتي هي بعنوان "نظم معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية: دراسة حالة". لذا يرجى الموافقة على تسهيل مهمتها بتوزيع استبانة البحث (المرفقة) وتقديم المعلومات التي تحتاجها لإكمال الدراسة، علماً بأن المعلومات ستعامل بمنتهى السرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

المشرف
د. عبد الفتاح [illegible]
رئيس قسم إدارة الأعمال

هاتف: ٧٢١١١١١ – ٢ – ٩٦٢ + فرعي ٢٢٧١ فاكس: ٧٢١١٣٤٧ – ٢ – ٩٦٢ + ص.ب: ٥٦٦ رمز بريدي: ٢١١٦٣ اربد – الأردن
Tel: +962-2-7211111 Ext:2271 Fax: +962-2-7211347 P.O.Box:566 Zip code:21163 Irbid - Jordan Email: [illegible]

Abstract

Al- Rowaili, Shoa'a Mons. The Reality of Human Resource Information Systems at Saudi Telecom Sector "Case Study of Saudi Telecom Company in Saudi Arabia". Master thesis, Business Administration, Yarmouk University. (2013). (Supervisor: Dr. Abdel-Fattah Krasanha).

This study aimed to reveal the reality of human resource information system at Saudi Telecom Sector, and the impact of human resource information system in effectiveness functions of human resource administration of planning, training, development, attracting, Choosing, designation, performance evaluation, indemnity, and incentives, the study aimed to reveal the importance of human resource administration at Saudi Telecom sector.

To achieve the objectives of the study, the researcher distributed (140) questionnaires on individuals classified sample which distributed to all functional levels, with (58%) from the original study population, it consisted from the employees in human resource department in Saudi telecom company in Al-Jouf with its different centers, of (240) employees, the recovered questionnaires were (97), they submitted to statistical analysis, then treated with statistical methods to test study questions and hypotheses in light of using descriptive analytical survey approach, the results showed that:

- There was moderate level to application of human resource information system at Saudi telecom sector on effectiveness functions of human resource administration as a whole, and the degree of impact was first rank on training and development axis, thin in second rank the planning axis, then performance evaluation in

third rank, and the axis of employment in fourth rank, and indemnity and incentives axis.

- The results showed there was statistically significant impact to variables (job, experience, age, and scientific qualification) on orientations of employees towards application of human resource information system in differences axis.
- The results indicated there was statistically significant positive correlation between the planning and special employment with human resource administration and human resource information system in Saudi Telecom Company.
- The results showed there was positive statistically significant correlation between the training and special employment with human resource administration and human resource information system in Saudi telecom company.

The researcher suggested number of recommendations, the most important: application and activate of human resource information system at Saudi telecom sector, and in other institutions according to there was positive impact to these systems in different functions of human resource demonstration.

Keywords: Reality of Application, Human Resource Information System, Saudi Telecom Sector.